Office of the Commissioner of Official Languages

1991-92 Estimates

Part III

Expenditure Plan

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with Part II.

© Minister of Supply and Services Canada 1991

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canada Communication Group — Publishing
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1992-III-32
ISBN 0-660-56343-6

1991 – 92 Estimates

Part III

Office of the Commissioner of Official Languages

91-03485/

Preface

This Expenditure Plan provides details on the Office of the Commissioner of Official Languages and its program. It is divided into two sections.

Section I presents an overview of the program including a description, information on its background, objectives and planning perspective as well as performance information that forms the basis for the resources requested. Section II provides further information on costs and resources as well as special analyses that the reader may require to understand the program more fully.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may require. The table of contents provides a detailed guide to the contents of each section. In addition, references are made throughout the document to allow the reader to find more details on items of particular interest. A general index is also provided.

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1991-92 4
B. Use of 1990-91 Authorities 5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1991-92
   1. Highlights 6
   2. Summary of Financial Requirements 7
B. Recent Performance
   1. Highlights 8
   2. Review of Financial Performance 10
C. Background
   1. Introduction 11
   2. Mandate 12
   3. Program Objective 12
   4. Program Description 12
   5. Program Organization for Delivery 13
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 15
   2. Initiatives 16
   3. Update on Previously Reported Initiatives 19
E. Program Performance Information 20

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 27
   2. Personnel Requirements 28
   3. Net Cost of Program 29

References 30

Topical Index 34

Spending Authorities

A. Authorities for 1991 – 92 – Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1991 – 92 Main Estimates	1990 - 91 Main Estimates
	Commissioner of Official Languages		
20	Program Expenditures	**11,860**	11,356
(S)	Contributions to employee benefit plans	**1,328**	1,262
	Total Agency	**13,188**	12,618

Vote – Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1991 – 92 Main Estimates
	Commissioner of Official Languages	
20	Commissioner of Official Languages - Program expenditures	**13,188,000**

Program by Activities

(thousands of dollars)	1991 – 92 Main Estimates				1990 - 91 Main Estimates
	Authorized person-years	Budgetary Operating	Capital	**Total**	
Commissioner of Official Languages	169	13,064	124	**13,188**	12,618

B. Use of 1989 – 90 Authorities – Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for Use	**Actual Use**
	Commissioner of Official Languages			
20	Program Expenditures	11,079,000	11,573,000	**11,523,310**
(S)	Contributions to employee benefit plans	1,190,000	1,190,000	**1,190,000**
	Total Program – Budgetary	12,269,000	12,763,000	**12,713,310**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1991 – 92

1. Highlights

The highlights flow from the mandate of OCOL as established by the OLA. They are based on the need for medium-range planning and ongoing evaluation of our policies and practices to ensure these further to the greatest degree possible the accomplishment of OCOL's mandate, as well as the need to present a balanced view of the linguistic reality of Canadian society and federal institutions.

The fiscal year 1991 - 92 will emphasize OCOL's principal roles of ombudsman, auditor, and promoter of linguistic equality. These roles encompass the assessment of the performance of government departments and agencies in applying the Act in federal institutions, enhancing the vitality of English and French linguistic minority communities as well as the appreciation by the majority of these minority communities, and fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society. The Office will continue to influence and monitor the implementation of the "Blueprint for Action", the series of recommendations for advancing the equality of status and use of English and French within Canadian society, and which are contained in the Commissioner's 1988 Annual Report.

The following are the major activities planned for the upcoming year:

- To recommend measures likely to advance the implementation of the Act in order to ensure a renewal, made particularly necessary because of the insufficient adaptation to the new Act by the majority of federal institutions (see p.16, "To conduct ten audits..." and p. 17 "To intensify promotion of the OLA...", "To ensure greater comprehension..." and "To provide assistance to Complaints and Audits Branch...");

- To participate in the improvement of the draft regulations under the OLA that were tabled in 1990 and to obtain the other regulations foreseen by the Act; to examine the new directives and letters of understanding arising from the OLA;

- To undertake or maintain communications efforts aimed at creating an understanding of the COL's linguistic ombudsman role and acceptance of the Regulations of the OLA insofar as they are consistent with the spirit of the OLA and with the COL's positions on the matter (see p. 17, "Pursue joint communications initiatives...");

- To protect the rights of citizens through the investigation of complaints and the use of court remedy (see p. 16, "To investigate 2800 complaints...", "To conduct ten audits...", and p. 17 "To receive and help process in 1991-92 ...");

- To inform the Governor in Council of the complex factors involved in the official languages program during a transition period at OCOL (see p. 16, "To submit two reports to the Governor in Council...");

- To improve communications with Francophones in Quebec and with Anglophones outside Quebec (opinion leaders, associations, media, youth and the general public), in addition to our usual communications efforts with minority groups (see p. 17, "Publicize situations where..." and "Sensitize the public...");

- To provide assistance to the Standing Joint Committee of the Senate and the House of Commons on Official Languages;

2. Financial Requirements

Figure 1: Financial Requirements for 1991 – 92

(thousands of dollars)	**Estimates 1991 – 92**	Forecast 1990 - 91	Actual 1989 - 90	Actual 1988 - 89
Office of the Commissioner of Official Languages	**13,188**	12,965	12,713	11,538
Person years*	**169**	167	168	161

* See Figure 9, page 27, for additional information on person-years.

Explanation of change: The difference of $223,000 between the 1991 - 92 Estimates and the 1990 - 91 Forecast is related to additional paylists costs.

Explanation of 1990 – 91 Forecast: The forecast for 1990 - 91 exceeds by $347,000 the Main Estimates for 1990 - 91 ($12,618,000, see page 4, Financial Requirements by Authority). The forecast for 1990 - 91 includes funds authorized from Treasury Board Contingencies Vote to meet additional paylists costs arising out of collective bargaining agreements and a supplementary budget to cover additional cost for legal recourse under Part X of the new Official Languages Act.

B. Recent Performance

1. Highlights for the Year in Progress and the Past Year

Fiscal year 1990 - 91 saw intensive consultations on the principles and guidelines to be set out in some regulations and the tabling of the draft of the first regulations under the new OLA relating to communications and services to the public. Implementation of the new OLA led to an increased number of complaints and to additional work relating to audits and evaluations of implementation activities.

Policy Branch

- prepared Special Report to Parliament pursuant to Section 67 of the Official Languages Act, on the tabling of draft regulations and, in particular, of regulations on communications and services to the public;
- prepared brief by the Commissioner of Official Languages to the Standing Joint Committee on Official Languages on regulations on Communications and Services.

Complaints and Audits

- investigated approximately 2,800 complaints and conducted 12 audits, 4 follow-ups and 7 special studies;
- submitted the first application for court remedy to the Federal Court against Air Canada regarding the implementation of sections 11 and 30 of the Act concerning the minority press;
- sent three reports to the Treasury Board: an analysis of complaints concerning the minority press, the application of objective criteria to the linguistic identification of positions (i.e., section 91 of the Act) and a study of active offer;
- followed up on three reports to the Governor in Council tabled in 1987 concerning service to the travelling public on Via Rail, the language of work at National Defence Headquarters and the participation of Anglophones in Quebec;
- completed a study on language of work in Quebec in ten departments providing services to the public in that province;
- completed a study at Transport Canada on the services provided at five airports in the process of transfer to local administrations;
- completed a study in ten departments on the accountability structure in the implementation of the official languages program.

Regional Operations

Managed the operations of five regional offices in Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg and Edmonton who participate in complaints and audits activities along with liaison and information functions with all our publics. To this end, the regional offices:

- received 1,845 complaints and investigated 650 directly while participating in the resolution of a significant number of centralized cases;
- assisted the Complaints and Audits Branch with 12 of its 23 follow-ups, audits and special studies including studies on the language of work in Quebec and the active offer of services to the public and evaluations of the operations of Parks Canada, Transport Canada and CEIC (Quebec);
- organized or attended 1,156 information sessions on the Official Languages Act, speaking to over 20,000 Canadians in order to inform the public of the intent of the Act and of its rights and to advise public servants of their rights and obligations.
- recruited and organized the work of six liaison officers representing the OCOL in various areas of the country.

Communications Branch

- distributed some 700,000 copies of OCOL publications (estimate for 1990 - 91);
- published the Annual Report (see p. 23)
- made a total of 4,400 bookings as of September 1990 for OCOL's two major recent audiovisual productions (*Magic Mural*, released in February 1990 and *Two Languages, One Country*, released in August 1989), with total viewers estimated at approximately 600,000;
- reached an estimated 8.6 million potential viewers for the television Public Service Announcements in August and September 1990, according to an interim broadcast report;
- published four issues of *Language and Society* with a circulation of 17,000 per issue. The number of 1990 subscribers increased 5% over 1989 and 17% over 1988. (See also p. 23).

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1989 – 90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989 - 1990		
	Actual	Main Estimates	Change
Office of the Commissioner of Official Languages	12,713	12,269	444
Person-years*	168	168	---

* See Figure 3, page 13, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The 1989 - 90 expenditures were $444,000 higher than the approved Main Estimates. The 1989-90 Estimates included an allotment of $494,000 from Treasury Board Vote 5 Contingencies to cover the cost of collective bargaining agreements which have exceeded the assumed percentage rate.

C. Background

1. Introduction

The Commissioner of Official Languages is appointed by commission under the Great Seal after approval of the appointment by resolution of the Senate and House of Commons, for a seven year term. Every year, the Commissioner submits to Parliament a report on progress in language reform in Canada, and, more particularly, on the discharge of his duties.

The Commissioner has a threefold role:

- he is the protector of the language rights of individuals and groups;
- as linguistic auditor, he determines the progress federal institutions are making in the area of language reform, and makes recommendations with a view to ensuring that all federal institutions are complying with the OLA; and
- as a spokesman on language reform issues in the broad sense intended by the legislators, he makes Canadians aware of their linguistic rights, encourages responsible officials and Canadians in general to promote the use and acceptance of English and French in Canadian society.

The work of OCOL relates closely to the work of four central agencies:

- the Privy Council Office coordinates policies related to the implementation of the OLA;
- Treasury Board, through its Official Languages Branch, develops and communicates official languages policies and programs for the application of the OLA within departments and agencies of the Government of Canada and judicial, quasi-judicial and administrative bodies and Crown corporations, and monitors, audits and evaluates their implementation and effectiveness;
- the Public Service Commission provides language training to public servants and determines the level of language knowledge of candidates for bilingual positions;
- the Official Languages Program of the Department of the Secretary of State contributes to increasing the appreciation and use of both official languages in Canada through the provision and development of second language educational opportunities, assistance for the institutions and organizations of minority communities, assistance to public institutions and organizations in providing services to the public in both official languages and by the provision of translation and interpretation services to federal institutions.

2. Mandate

As contained in the Act, the mandate of the Commissioner is as follows:

"56.(1) It is the duty of the Commissioner to take all actions and measures within the authority of the Commissioner with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of this Act in the administration of the affairs of federal institutions including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society.

(2) It is the duty of the Commissioner, for the purpose set out in subsection (1), to conduct and carry out investigations either on his own initiative or pursuant to any complaint made to the Commissioner and to report and make recommendations with respect thereto as provided in this Act.

57. The Commissioner may initiate a review of

(a) any regulations or directives made under this Act, and
(b) any other regulations or directives that affect or may affect the status or use of the official languages,

and may refer to and comment on any findings of the review in a report made to Parliament pursuant to Sections 66 or 67."

3. Program Objective

The objective of OCOL is to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of the Official Languages Act.

4. Program Description

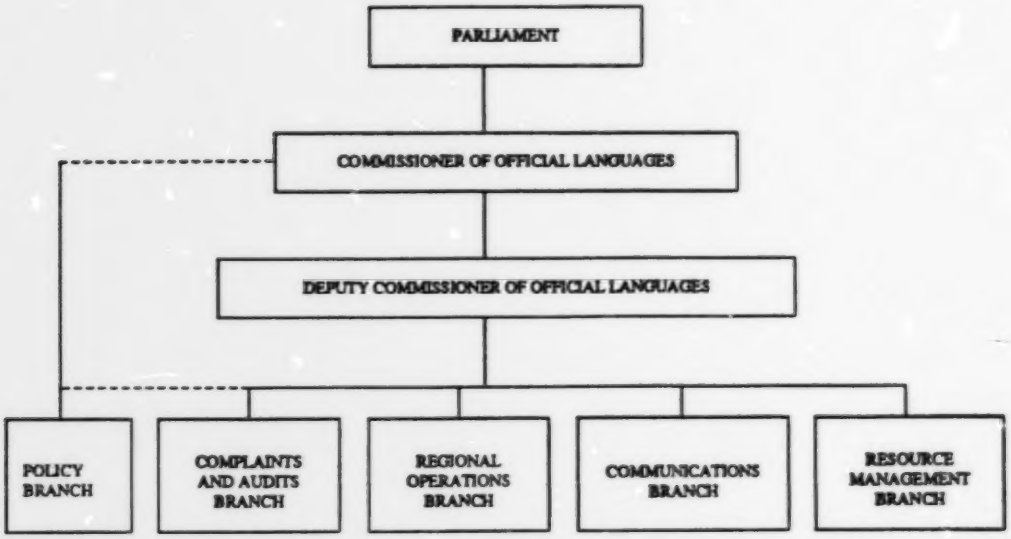
Investigates complaints received and makes recommendations to correct infractions and prevent further contraventions of the OLA of 1988. Presents reports to the Governor in Council or makes applications to the Federal Court concerning certain contraventions of the Act when all other recourses of the Commissioner of Official Languages have been exhausted. Undertakes audits and studies in order to evaluate the performance of federal institutions with regard to official languages matters and recommends to these institutions appropriate corrective actions. Ensures implementation of the Government's commitment to the advancement of English and French in Canadian society and to the development of the linguistic minorities. Reports to Parliament on a regular basis with regard to the current degree of implementation of the OLA. Appears regularly before the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages and provides, upon request, commentary on official languages policies and programs and on the performance of departments, agencies, and Crown corporations. Designs and implements public information programs.

5. Program Organization for Delivery

OCOL has one Activity -- the Program itself. The Program is administered by five branches: Policy, Complaints and Audits, Regional Operations, Communications, and Resource Management. The organization of OCOL and its resources are depicted in Figure 3.

The Commissioner reports to Parliament and the Prime Minister is the Minister responsible for all of OCOL's financial activities.

Figure 3: Resources for 1991 -- 92 by Principal Function and Responsible Unit



						TOTAL
($000)	1,290	4,320	2,315	2,824	2,440*	13,189
PY's	15	60	32	22	40*	169

* Includes expenses for the Commissioner's and Deputy-Commissioner's offices.

Policy: The Policy Branch is responsible for strategic planning and for the overall development and coordination of OCOL policy. The Branch provides support to the Commissioner in the form of advice and guidance, research studies, detailed analyses on policies, the linguistic aspects of court decisions, as well as current political and social issues. In addition, the Branch writes the Commissioner's speeches and presentations, answers correspondence and liaises with central agencies, Parliamentary committees, minority associations and organizations in the education field.

Complaints and Audits: The responsibilities of this Branch encompass investigating complaints against federal institutions; carrying out linguistic audits and systematic follow-ups and monitoring the linguistic activities of about 150 federal institutions; carrying out special studies with the intention of discovering systemic barriers and problems associated with the acceptance and implementation of the Act; submitting a Special Report to the Governor in Council in cases of major continuing infractions to the Act where the institution in question has not taken remedial action within a reasonable period of time; contributing to the development of policies that reflect the conclusions of linguistic audits and the need for language reform.

Regional Operations: The Regional Operations Branch consists of the headquarters group and five regional offices (Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton). The network of regional offices is enhanced by part-time liaison officers working in various communities across the country. Each of the five regional offices is headed by a Commissioner's Representative who provides a regional presence for OCOL.

The Branch represents the Commissioner at the regional level by monitoring and reporting on the way in which federal institutions in the Regions promote the spirit as well as the letter of the Act, investigating complaints, and participating in audits, follow-ups, special studies, and communications activities; and through liaison activities with organizations having an interest in linguistic reform.

Communications: The role of the Communications Branch is to assist the Commissioner in informing Canadians about the OLA, about their rights under the OLA, about the Commissioner's role, and, more generally about official languages in Canada. It also provides communications advice and support to the Commissioner, the Deputy Commissioner, and other branches of OCOL, by arranging special events, promotions and exhibits, press conferences, interviews and speaking engagements. It is also responsible for the production and distribution of all information products, news releases and speeches, daily press reviews and monthly media analyses.

Resource Management (including the offices of the Commissioner and Deputy Commissioner): The Branch supports the overall program by providing services in general administration, personnel and financial management, official languages, and automation.

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program:

The Commissioner of Official Languages serves the national interest in his capacities as protector of language rights, auditor and spokesperson for language reform. He is thus involved in a large range of problems and contacts including various parliamentary committees, 150 federal institutions, various minority associations and provincial bodies. His activities touch on the constitutional, legal, administrative and social aspects of language reform and are evolving in a context of growing controversy. OCOL is responsive to political and public attitudes, opinions, and trends, so that changes in any of these areas directly influence its operations.

Among the external factors which influence the Program, are:

The leadership exercised by the federal government and central agencies: many of the promotional objectives of the OLA require the active involvement of the federal government in consulting and negotiating agreements with provincial governments for the provision of federal, provincial, municipal and educational services in both official languages, and central agency leadership is required for the direction and coordination of effective Official Languages policies and programs.

General public interest and population shifts: interest in language matters -- which are at the very core of the question of Canadian unity -- is manifested through the numbers of complaints received, requests for information, enrolment in second language courses, contacts with and interest expressed by minority languages associations. As well, some groups have voiced their concern that language reform represents a threat to the rights of the individual and a waste of public funds. Attitudes and population shifts have a direct impact on the ability of the federal government to promote English and French in Canadian society and to sustain minority vitality.

The constitutional and legal evolution of linguistic questions such as: the application of Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms which deals with the educational rights of linguistic minorities, the Meech Lake Accord, and provincial and territorial legislation on language matters. These questions have a direct impact on the vitality and development of the English and French linguistic minority communities, the specific mandate of the Secretary of State under Section 43 of the OLA, the determination of significant demand under Section 32(2) of the OLA and the workload and efficacy of the OCOL. The delays in implementing the Act through regulations have raised concerns among minority communities and may well have endangered the linguistic progress made in federal institutions.

The requirements of the Act and the budgets assigned to its implementation: the Act encompasses the ability of the Commissioner to apply to the Federal Court on behalf of complainants; the ability of public servants to lodge complaints regarding alleged staffing injustices; the requirement for the Commissioner to respond to a complainant within six months. These factors, new in the 1988 Act, have increased the workload of the Office, particularly in the legal area. The Commissioner assesses and offers advice on expenditure levels in the area of official languages.

2. Initiatives

Policy Branch

To conduct a study on the choice of language of interaction in the workplace in federal institutions. This is an action-study designed to gain a better understanding of the factors that determine the choice of one language as opposed to another by bilingual employees. The study is expected to be completed in 1991-92 (ongoing; resources: $40,000);

To conduct a study of language transmission by mothers in minority communities and on the impact of such transmission on the home language and the choice of language of instruction. This study is based on the census data and will be completed in 1991-92 (new initiative; resources: $3,000);

To conduct a study of second language retention. A project of the Ontario Institute for Studies in Education (OISE), it will require an expenditure of $20,000 in 1990-91 and will be completed in 1991-92 (new initiative);

To complete a survey on the use of official languages in the National Capital Region (resources required: one quarter person-year);

To complete a study on the implementation of section 23 of the Charter relating to minority language educational rights (resources required: one quarter person-year);

To continue with preparations for a national survey on official languages by preparing a report concerning relevance, terms of reference and issues (resources required: one quarter person year).

Complaints and Audit Branch

To investigate 2,800 complaints, most of which will be handled in the regions (ongoing; resources: 40 person-years);

To conduct ten audits and ten follow-ups in order to formulate recommendations for the agencies in question that are likely to improve program administration in the institutions (ongoing; resources 12 person-years);

To conduct four special studies designed to eliminate certain systemic or regional barriers to the implementation of the program. These studies are to be done for the central agencies, e.g., language of work in Quebec and in the NCR; packaging and labelling practices; official languages and automation; they will be completed in 1992; (ongoing; resources required: 5 person-years);

To submit two reports to the Governor in Council on the complex factors involved in equitable participation in administrative support in Quebec and the implementation and absence of a policy on the minority press (ongoing; completion date: 1991; resources required: one-half person-year);

To take steps in order to actively involve the Government of Canada, in co-operation with the International Ombudsman Institute, **in the promotion and establishment of the ombudsman institution** in developing countries (new intitiative for 1991-1992; resources required: one half person-year);

To develop training courses related to the various sections of the Act and regulations with the participation of Regional Operations (new initiative for 1991-1992; resources required: 2 person-years);

Regional Operations Branch

To receive and **help process in 1991 - 92 a large number of complaints** under OCOL's decentralization strategy (ongoing: may require transfer of more resources from within OCOL);

To **intensify the promotion of the OLA and its regulations in the Regions**, mostly with local public service employees (new initiative for estimate year; using existing resources);

To **ensure greater comprehension and acceptance at the regional level on the part of the majority and minority communities of the new regulations** and of their role in language reform (ongoing; using existing resources);

To **apprise the Commissioner of the concerns and advances made by linguistic communities** and the impact of the Government's new regulations (ongoing; using existing resources);

To **provide assistance to Complaints and Audits Branch** by participating in the selection, planning and performance of 12 audits, follow-ups and special studies, many of which are of major significance to the region in areas of language of service and language of work (new initiative for estimate year; ongoing; resources required: five person-years);

Communications Branch

Reach the general public through media relations initiatives highlighting official languages topics, correcting misconceptions and countering misinformation with fact (new initiative; resources required: 2 person-years);

Publicize situations where federal departments, other organizations or individuals have undertaken initiatives which foster the recognition and use of both official languages (new initiative; resources: two person years);

Sensitize the public, youth in particular, to the importance of linguistic duality to our national identity and values (ongoing; resources: three person years);

Assess OCOL's communications initiatives and replace/update its information materials to respond to the needs of the evolving language situation. In 1991-92, it will examine its programs and activities in the light of the COL'S and OCOL's mandate and budgetary restraint (new initiative; resources: two person-years);

Review and develop as required communications products as part of a Youth Communications Program. The present product for 12 to 14 year olds (*Explorations* game) and the existing product for the 15 to 17 age group (*Agenda*, see 3. Update on Previously Reported Initiatives, p. 18) will be reassessed (new initiative; date of completion: 1992 - 1993; resources required: one person-year);

Pursue joint communications initiatives with federal departments and other agencies such as the Secretary of State and Treasury Board in order to benefit from the multiplier effect of such joint ventures (new initiative for 1991 -1992; resources required: one person-year).

Resource Management Branch

In support of departmental programs and initiatives and in keeping with the principles of Public Service 2000, in 1991 - 92 the branch will:

- **review the human resources planning program;**
- develop an **incentive awards program**;
- establish a **committee to oversee training and development needs** of the Office;
- **centralize all automated services**;
- in collaboration with the Communications Branch, **index appropriate audio – visual materials** related to Official languages matters for purposes of internal training and information.

3. Update on Previously Reported Initiatives

Public Service Announcements (originally identified in 1990 - 91): These TV messages were aimed at informing the Francophone minority outside Quebec as well as the Anglophone and Francophone populations in Quebec of their rights to service from federal offices in the official language of their choice and at increasing their awareness of the COL's role as linguistic ombudsman and a source of information and assistance on language rights. Produced at a cost of $60,000, the announcements were aired free of charge on television starting in August 1990. Radio versions with the same message were broadcast for the same target publics at no cost from August 1990 on. An interim broadcast activity report for the television announcements estimated 8.6 million viewers saw the message during August - September 1990. The broadcasting of the announcements, both on television and on radio, generated enquiries and requests for additional information to OCOL across Canada (ongoing).

Media Relations: Media relations focused on the COL's interventions (Annual Report, public statements through press conferences and news releases), speeches and travels. They were a prime multiplier of OCOL's communications efforts and messages through the media; for instance, through placement in the "op-ed" pages of Canadian dailies, the editorial published in *Language and Society* issue no. 33 (winter 1990) reached an estimated 350,000 readers.

Audiovisual productions: The distribution of OCOL audiovisual productions, particularly *The Magic Mural* and *Two Languages, One Country*, was pursued very intensively because of very high demand. The estimated distribution cost for 1990-1991 is $165,000. The OCOL is to review its distribution methods with the aim of reducing costs while maintaining service (ongoing).

The video production *Magic Mural* was evaluated using data from an evaluation questionnaire included with each video and accompanying kit. The results (with a return rate of 33.8%) show that OCOL is communicating its messages very well (93% of return questionnaires had positive comments).

Agenda 1990 – 1991 (reported in 1990-1991): This illustrated school calendar-diary is intended for grade 11/secondary V students. In accordance with the conclusions of the evaluation conducted in 1989-1990 (reported in the 1990-1991 Estimates), the edition was distributed to nearly 200,000 students throughout Canada. In all, it cost $300,000 (completed).

Study of the relationships between language knowledge, interprovincial mobility and the staffing of officer positions in the Public Service: (announced in 1989-1990). The first stage of this study on the professional mobility of employees of federal institutions as related to their language profile was completed at a cost of $15,000. Some $30,000 is expected to be allocated for the final stage, which will be completed in 1991-1992.

National survey on the needs and opinions of official language minorities and on the attitude of majorities to them (announced in 1989-1990): The Office of the Commissioner first of all, in co-operation with the Secretary of State Department, ordered the compiling of a list of public opinion polls and studies on official languages policy in Canada dating back to 1980. It also developed the parameters of a possible survey and prepared its design. This project cost some $20,000. Completion is scheduled for 1991-1992.

Table Top Calendar (originally mentioned in 1990 - 91 as "telephone number cards"): This pilot project makes available, in a calendar format, the telephone numbers of the most frequently used federal government regional offices which provide services in both official languages. Its objective is to encourage official language minorities to exercise their linguistic rights in dealing with federal institutions. Cost of pilot project: $3,000 for 7,500 copies (completed).

E. Program Performance Information

Precise measurement of the effectiveness of the Program as a whole is problematic. While statistical information on the number of complaints and requests for information received and communication products shipped is available, the real measure of the success of the program is in the changes in attitude, directions and policies inspired by the OLA.

A major indicator of OCOL performance for 1990 is that our percentage of resolution of complaints remains high at 75%. With regards to service to the public, satisfactory services from federal institutions are available in the minority language in the National Capital Region and in bilingual areas of Quebec, but these services are frequently inadequate in other areas of the country where both language groups are represented. It is hoped that the tabling in November 1990 of the draft Regulations on Communications with and service to the public will help to ensure full implementation of the OLA.

The overall participation rate for Anglophones and Francophones amongst employees of federal institutions stands at approximately 73% and 26% respectively. There are, however, significant imbalances when the statistics are viewed from sectoral and regional perspectives.

There is a continuing need to encourage the use of French as a language of work. Limited initiatives have recently been undertaken by the central agencies to improve the situation. Regulations on language of work have yet to be tabled in Parliament by Treasury Board.

The objective of assisting in the issuance of regulations under the Act could not be achieved, the regulations that were to be tabled in 1989 not being tabled until November 1990. OCOL continued its work in this regard.

Policy Branch

In 1990 - 91, the Branch produced for the Commissioner notes for some two dozen speeches and statements, one half of the Annual Report, a Special Report to Parliament, several briefs to Parliamentary committees, numerous policy papers and articles for Language and Society and a heavy volume of correspondence.

In 1991 - 92, the Branch will undertake research projects on language matters, notably in the area of equitable participation and language of work.

Complaints and Audits

The new Act broadened the scope of the activities and the mandate of the Commissioner as protector of the language rights of Canadians. Following promulgation of the Act, there was an upsurge in the number of complaints received by the Complaints and Audits Branch. In 1990, however, the steady increase levelled off (2760 complaints projected to year-end as opposed to 2743 in 1989). Of these, the vast majority continue to be on service to the public (in 1990, a projected number of 2407 as compared to 184 complaints on language of work). For further information on the trends in number of complaints, requests for information, audits, follow-ups, and special studies, the reader is invited to consult the graphs and tables on p. 22 and 23, and Tables A of the 1989 Annual Report (pp. 242 - 245).

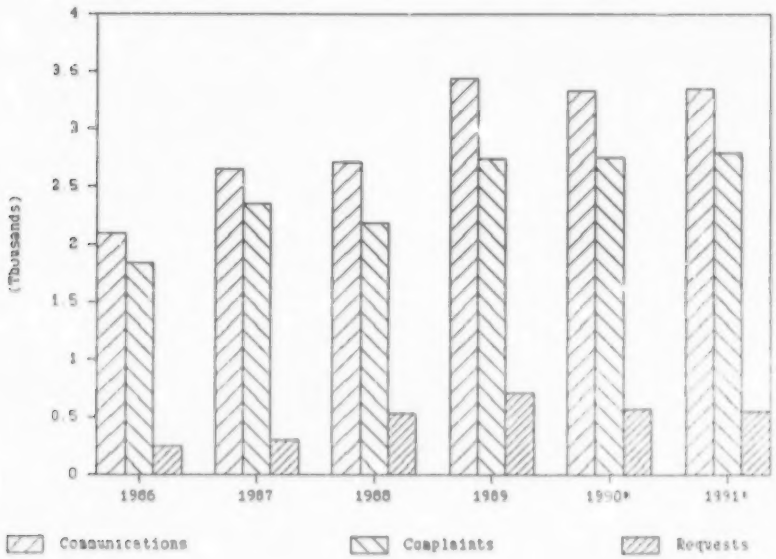
In addition to those mentioned above, the Branch carried out the following activities in 1990 - 91:

- Development of a performance measurement system, to be completed in 1990-1991.
- Audiovisual presentation on the ombudsman role prepared and sessions offered;

- Guide to court remedy for complainants published and sent to new clients;
- 28 legal opinions written on various aspects of the Act;
- Publication of the Annual Report 1989 with 50 evaluations of the performance of federal institutions and 4 chapters on elements of the program.

The following tables and graphs summarize the principal data on complaints, audits, follow-ups and special studies:

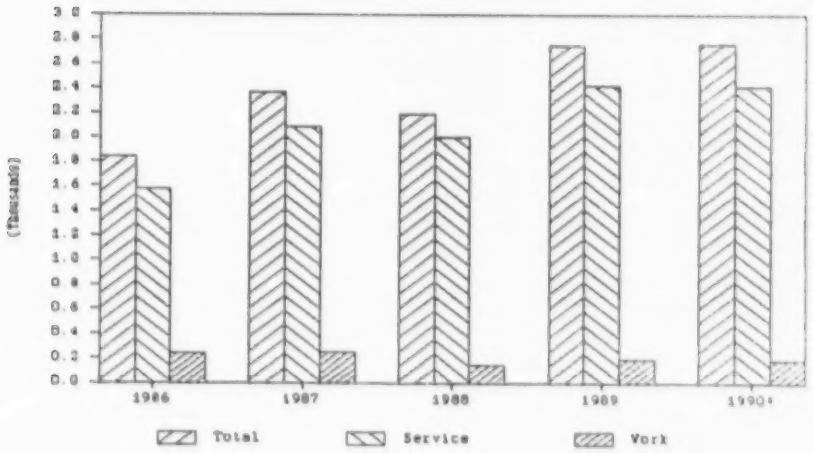
Figure 4: Number of complaints and requests for information



	Communications received (total)	Requests for information	Complaints received	Complaints refused or not within our jurisdiction	Complaints investigated and settled	Complaints under investigation
1991*	3 350	550	2 800	---	---	---
1990*	3 334	574	2 760	---	---	---
1989	3 448	705	2 743	356	1 820	567
1988	2 720	531	2 189	383	1 682	124
1987	2 656	296	2 360	971	1 292	97
1986	2 092	252	1 840	497	1 274	69

* Forecast

Figure 5: Complaints over the years



	Total	Service to the public	Language of work	Other
1986	1,840	1,583	242	15
1987	2,360	2,080	248	32
1988	2,189	1,997	144	48
1989	2,743	2,417	189	137
1990*	2,760	2,407	184	169

* Forecast

Figure 6: Number of audits, follow – ups and studies completed

	Audits	Follow-ups	Studies	Total
1991*	10	10	4	24
1990*	12	4	7	23
1989	11	6	4	21
1988	11	5	4	20
1987	11	8	3	22
1986	12	21	-	33

* Forecast

Regional Operations Branch

Distributed over 100,000 information materials in response to requests by the Canadian public; in 1991 - 92, the Branch will evaluate the impact on the general public of its activities, as well as the budgetary and human resources implications of carrying out the regional office mandate.

Figure 7: Number of Complaints Received and Investigated, and Number of Information Sessions and Public Fora Held in Regions

	Forecast 1991	Forecast 1990	Actual 1989
Complaints received by regional offices	1932	1845	1754
Complaints investigated by regional offices[1]	700	650	738
Promotional activities such as information sessions, colloquia, meetings, expositions, etc.	1265[2]	1156[3]	869
Participation in audits, special studies, etc.	12	12	12
Person years (Regional and part-time Liaison Officers)[4]	21	21[5]	20

[1] Complaints and Audits Branch has primary reponsibility for the resolution of complaints although regional offices have a direct and active input in their resolution. Approximately one-third of all complaints (those of decentralized institutions) are resolved at the regional level. In addition, the regional offices participate in the resolution of a significant number of centralized complaints.

[2] Anticipated increase is due to implementation of regulations.

[3] Increase is due to increased activities surrounding passage of the new Act.

[4] Total number of Regional personnel who are called upon to perform complaints, audits and promotion functions.

[5] One PY was transferred from Complaints and Audits Branch and more may be forthcoming if required.

Communications Branch

Annual Report 1989 - The Annual Report of the Commissioner of Official Languages provides information to Parliament and the public about the achievements and the progress made by federal institutions with regard to official languages in Canada. The tabling of the Report in Parliament coincides with a press conference by the COL and interviews with various journalists concerning the Report's findings and is accompanied by information documents for the media. Some 13,000 copies of the Annual Report 1989 were distributed between the time of its release (early April 1990) and late October 1990. Total cost of the Report's production: $160,000.

The 1990-1991 period was a very eventful one in terms of **media relations**. The language crisis involving unilingual municipalities in Ontario early in 1990, the tabling of the Annual Report, the question of regulations under the Act, the increased contact with the media as a result of the distribution of the COL's editorials in *Language and Society* to the information media, as well as the letters by the COL to the editors of various newspapers and the greater emphasis on media coverage of his speeches and travels, led to a great many interviews and press conferences by the COL, and occasionally other spokespersons for OCOL, with the media (185 in 1990, of which 113 were interviews with the COL, an increase of 120% over 1989.)

Language and Society - A reader survey conducted in 1990-1991 showed that 87% of the respondents gave the magazine (the only Canadian magazine specifically concerned with language issues) an "excellent" or "good" rating for its usefulness, while 85% rated it "excellent" or "good" for its coverage of language issues. Estimated total cost for 1990-1991 (four issues): $240,000.

COL's speeches - The COL delivered sixteen major speeches, which were widely distributed and reported in the media.

Three recent OCOL products in the communications field were awarded prizes in 1990-1991. *Agenda 1989-1990* received an award from the Information Services Institute (ISI) and from the International Association of Business Communicators - Capital (IABC). The videotape *The Magic Mural* won prizes from the ISI and the IABC, and the special report on New Brunswick in *Language and Society* (No. 29, announced in the 1990-1991 Estimates) won a prize from the IABC.

Study on the implementation of section 23 of the Charter of Rights and Freedoms - This impressive research work commissioned by OCOL deals with the issues and methodology involved in undertaking and completing the implementation of section 23 of the Charter in Canada. The publication of this work, at an estimated cost of $50,000, is anticipated early in 1991.

The Office of the Commissioner of Official Languages: A Twenty Year Chronicle - This publication describes the evolution of the COL's and OCOL's mandates as well as the development of official languages in Canada between 1970 and 1989. Printed in limited quantities (2,500), it will be updated in 1991-1992. Total cost, including research: $30,000.

Our Two Official Languages Over Time - This chronicle of the major events which mark the history of official languages in Canada from 1867 to 1990 is intended as a reference document for students and specialists. Total cost: $17,000.

Official Languages: Some Basic Facts - This booklet aims to provide factual information on the federal official languages policy and counter misinformation. A total of 4,200 copies were produced at a cost of $10,000. Main target audiences include the media, parliamentarians and regional offices.

Annotated Bibliography of the Official Languages of Canada - This is a bibliographical listing of the titles of works dealing with official languages in Canada published between 1960 and 1989. It is intended mainly for teachers, students, members of Parliament and members of minority associations. This publication will cost approximately $4,200 by the time of its completion and should appear early in 1991.

Exhibits - Exhibit modules with a new design were produced in 1990 - 91 to promote official languages policy and linguistic duality at conferences and exhibits across Canada, at a cost of $12,000.

Reference Library - The addition of a variety of computerized, on-line search services to the library has enabled the staff to respond more effectively to user requests. The average number of acquisitions per month for 1990 doubled compared to 1989 and the average number of reference questions per month increased by 27%. Collections use as reflected in circulation statistics remained constant at an average of 120 loans per month.

Resource Management Branch

In 1990 - 91, the Branch implemented an Employee Assistance Program; designated an employee to coordinate all automation activities; implemented a project to economize and maximize the use of resources (through recycling paper products and conserving energy, for example); achieved a modest, hard-won increase in Anglophone participation rates (from 25% in 1985 to 33.5% in 1990).

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 8: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	**Estimates 1991 – 92**	Forecast 1990 - 91	Actual 1989 - 90
Personnel			
Salaries and wages	**8,565**	8,464	7,762
Contributions to employee benefit plans	**1,328**	1,262	1,190
Other personnel costs	**18**	10	16
	9,911	9,736	8,968
Goods and services			
Transportation and communications	**725**	722	728
Information	**775**	786	1,193
Professional and special services	**1,333**	1,306	942
Rental	**75**	73	73
Purchased repair and upkeep	**75**	101	157
Utilities, materials and supplies	**170**	170	252
	3,153	3,158	3,345
Total operating	**13,064**	12,894	12,313
Capital	**124**	71	400
	13,188	12,965	12,713

2. Personnel Requirements

Personnel expenditures account for 75% of the Program's total expenditures. A profile of the Program's personnel requirements is provided in Figure 9.

Figure 9: Detailed Personnel Requirements

	Person-Years*			Current Salary Range	1991 - 92 Average Salary Provision
	Estimates 1991 - 92	Forecast 1990 - 91	Actual 1989 - 90		
Management	16	16	16	59,000 - 132,700	85,861
Scientific and Professional	3	2	2	17,478 - 120,100	49,596
Administrative & Foreign Service	94	94	95	14,810 - 73,032	54,208
Technical	2	2	2	13,679 - 78,000	33,386
Administrative Support	52	51	51	16,163 - 47,383	27,845
Operational	2	2	2	16,989 - 62,637	31,020
	169	167	168		

*** Person – Years** - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full-time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees. OCOL person-years are not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis within previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1990. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

The Estimates of the Program include only those expenditures to be charged to its voted authorities. Figure 10 provides details of other cost items which need to be taken into account to arrive at the estimated total cost of the Program.

Figure 10: Total Estimated Cost of the Program for 1991 – 92

(thousands of dollars)	Main Estimates 1991 - 92	Add* Other Costs	Estimated Total Program Cost **1991 – 92**	1990 - 91
	13,188	1,392	**14,580**	13,993

* Other costs consist of:	($000)
• accommodation received without charge from Public Works Canada	1,062
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply & Services Canada	16
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat ($1,860 per PY x 169 PY)	314

References

1. Printed material, audiovisual material and kits produced by the Office of the Commissioner of Official Languages.

a) Printed material for the general public

- Annual Report
- Extracts from the Annual Report 1989;

  Minorities - Overview: Clouds and Silver Linings
  Second-Language Instruction - Outlook: Growth Has Its Problems
  Office of the Commissioner of Official Languages - Preparing for The Future: Explaining and Changing

- *Language and Society*
  (quarterly publication)
- Index to *Language and Society*
- Speeches
  (collection of 12 of the Commissioner's speeches)
- The Official Languages Act, 1988
  (complete text of the Act)
- Official Languages Act, 1988: Synopsis
- The New Official Languages Act
  (brochure explaining the OLA)
- The New Official Languages Act and the Minority Communities
- The Office of the Commissioner of Official Languages: A Twenty Year Chronicle
- Our Two Official Languages Over Time
- Court Remedy: Towards Linguistic Justice
- The Official Languages: Some Basic Facts

b) Material for young people

- You Put It in Words
  (collection of works written by young people)
- Share the Vision
  (Kit for teachers and organizations that gives insight into how young Canadians think and feel about living in a bilingual country)
- Explorations
  (Game for young people 12 years of age and over)
- Agenda
  (Calendar-diary for grade 11 students)

c) Posters

- Feathered Friends
- Owls Hoot
- English and French ... in almost half the countries of the world
- Canada Goose
- Two official languages/Two-part harmony

d) Audiovisual materials

- *The Magic Mural*
  (for children five to seven years old)
- *Two Languages, One Country*
  (for young people 15 years of age and older)
- Bilingualism Twenty Years Later
- Official Languages: The Twentieth Anniversary
  (documentary marking the two linguistic anniversaries celebrated on Parliament Hill in June 1989)

2. Regional Offices

Atlantic Regional Office

Heritage Court
95 Foundry Street
Room 303
Moncton, New Brunswick
E1C 5H7
Telephone: (506) 851-7047
Facsimilé: (506) 851-7046

Quebec Regional Office

1179 Bleury Street
Room 401
Montreal, Quebec
H3B 3H9
Telephone: (514) 283-4996
Facsimilé: (514) 283-6677

Ontario Regional Office

1 Dundas Street West
Room 2410
P.O. Box 24
Toronto, Ontario
M5G 1Z3
Telephone: (416) 973-1903
Facsimilé: (416) 973-1906

Manitoba and Saskatchewan Regional Office

Centre-Ville Building
131 Provencher boulevard
Room 200
St. Boniface, Manitoba
R2H 0G2
Telephone: (204) 983-2111
Facsimilé: (204) 983-7801

Alberta, British Columbia, Northwest Territories and Yukon Regional Office

Liberty Building
10506 Jasper Avenue
Room 1100-A
Edmonton, Alberta
T5J 2W9
Telephone: (403) 495-5603
Facsimilé: (403) 495-4094

Half a dozen part-time liaison officers are located in various cities where the Office is not represented. Because of a relatively quick turnover, their names and addresses are not listed here but may be obtained from our regional offices listed above.

Topical Index

Active offer of service 8, 9
Agenda 19, 25, 31
Air Canada 8
Annual Report 6, 9, 19, 20, 21, 24, 25, 30
Annotated Bibliography of the Official Languages of Canada 25
Audits 6, 16, 17, 20, 22, 23, 24

Bilingualism Twenty Years Later 31

Canadian Charter of Rights and Freedoms 15, 16, 25
Canada Employment and Immigration Centre 9
Commissioner of Official Languages (Role of) 6, 11, 12, 14, 15, 19, 20
Communications Branch 17, 18, 24
Complaints 6, 8, 9, 14, 15, 16, 17, 20, 22, 23, 24
Complaints and Audits Branch 8, 13, 16, 17, 18, 24
Court Remedy: Towards Linguistic Justice 30

Federal Court 15
Federal Institutions 6, 7, 8, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 24
Financial Requirements 7, 10
Follow-up studies 6, 9, 14, 16, 17, 20, 22, 23

Governor-in-Council 6, 8, 14, 16

International Ombudsman Institute 16

Language and Society 9, 19, 20, 25, 30
Language of work 8, 9, 20, 23
Language rights 11
Linguistic designation of positions 8

Magic Mural 9, 19, 25, 31
Meech Lake Accord 15
Media Relations 6, 14, 24, 25

National Defence 8
National Survey on the needs and opinions of official language minorities 19

Office (the) of the Commissioner of Official Languages: A Twenty Year Chronicle 30
Official Languages Act (OLA)(1988) 6, 8, 9, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 24, 25, 30
Official Languages: Some Basic Facts 25, 30
Official Languages: The Twentieth Century 31
Official Languages Regulations 6, 8, 9, 16, 17, 20, 24
Ombudsman 19, 20
Ontario Institute for Studies in Education 16
Our Two Official Languages over Time 25, 30

Parks Canada 9
Person-years 10, 13, 24, 28
Policy Branch 8, 13, 14, 16, 20
Privy Council Office 11
Public Service Commission 11
Public service announcements 19
Public Works Canada 29

Quebec 6, 9, 16, 19, 20

References 30 - 33
Regional Offices 32 - 33
Regional Operations Branch 9, 13, 14, 16, 17, 24, 32, 33
Resource Management Branch 13, 14, 18, 26

Secretary of State 11, 15, 17, 19
Service to the public 8, 20, 23
Special studies 8, 11, 14, 16, 17, 20, 23, 24
Spending Authorities 4, 5
Supply and Services Canada 29

Table Top Calendar 19
Transport Canada 8, 9
Treasury Board 11, 20, 28, 29
Two Languages, One Country 9, 19, 31

Via Rail 8

Commissariat aux langues officielles

Budget des dépenses 1991-1992

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1991

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Groupe Communication Canada — Édition
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1992-III-32
ISBN 0-660-56343-6

Budget des dépenses 1991 – 1992

Partie III

Commissariat aux langues officielles

Préface

Le présent plan de dépenses renferme des renseignements détaillés sur le Commissariat aux langues officielles et sur son programme. Il comprend deux sections.

La section I présente un aperçu et une description du Programme, des données de base, les objectifs et les perspectives en matière de planification, ainsi que des données sur le rendement qui servent à justifier les ressources demandées. La section II fournit des renseignements supplémentaires sur les coûts et les ressources ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

Ce document permettra au lecteur de trouver facilement les renseignements qu'il cherche. La table des matières expose en détail le contenu de chaque section. En outre, dans tout le document, des renvois permettent au lecteur de trouver de plus amples renseignements sur les postes de dépense qui l'intéressent particulièrement. Un index général est également inclus.

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1991-1992 4
B. Emploi des autorisations en 1990-1991 5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1991-1992
   1. Points saillants 6
   2. Besoins financiers (sommaire) 8
B. Rendement récent
   1. Points saillants 9
   2. Examen des résultats financiers 10
C. Données de base
   1. Introduction 12
   2. Mandat 13
   3. Objectif du Programme 13
   4. Description du Programme 13
   5. Organisation du Programme en vue de son exécution 14
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 16
   2. Initiatives 17
   3. État des initiatives annoncées antérieurement 20
E. Données sur le rendement 22

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 29
   2. Besoins en personnel 30
   3. Coût du Programme 31

Références 32

Index par sujet 35

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1991 – 1992 – Partie II du budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédit	(en milliers de dollars)	**Budget principal 1991 – 1992**	Budget principal 1990-1991
	Commissaire aux langues officielles		
20	Dépenses du Programme	**11 860**	11 356
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**1 328**	1 262
	Total de l'organisme	**13 188**	12 618

Crédits – Libellé et sommes demandées

Crédit	(dollars)	**Budget principal 1991 – 1992**
	Commissaire aux langues officielles	
20	Commissaire aux langues officielles - Dépenses du programme	**13 188 000**

Programme par activité

(en milliers de dollars)	**Budget principal 1991 – 1992**				Budget principal 1990-1991
	Années-personnes autorisées	Budgétaire Fonctionnement	Dépenses en capital	**Total**	
Commissaire aux langues officielles	169	13 064	124	**13 188**	12 618

B. Emploi des autorisations en 1989 – 1990 – Volume II des Comptes publics

Crédits (dollars)		Budget principal	Total disponible	Utilisation réel
	Commissaire aux langues officielles			
20	Dépenses du Programme	11 079 000	11 573 000	**11 523 310**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 190 000	1 190 000	**1 190 000**
	Total du Programme – Budgétaire	12 269 000	12 763 000	**12 713 310**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1991 – 1992

1. Points saillants

Les points saillants découlent du mandat que la LLO confère au Commissariat. Ils reposent d'une part sur la nécessité d'effectuer une planification à moyen terme et d'évaluer en permanence nos pratiques et politiques afin de nous assurer qu'elles favorisent au maximum la bonne exécution de ce mandat, et d'autre part sur le besoin de présenter une image fidèle de l'équilibre linguistique de la société canadienne et des institutions fédérales.

L'exercice financier 1991-1992 mettra en relief l'exercice du triple rôle dévolu au Commissaire : ombudsman, vérificateur et promoteur de l'égalité linguistique. Ces rôles englobent l'examen de l'efficacité de la mise en application de la Loi dans les institutions fédérales et dans l'évaluation des initiatives des ministères et des organismes fédéraux visant à favoriser l'épanouissement des minorités francophone et anglophone de même que l'appréciation de ces communautés minoritaires par la majorité, et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Le Commissariat continuera d'orienter et de surveiller la mise en oeuvre du «plan directeur», la série de recommandations visant la promotion de l'égalité et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne énoncée dans le *Rapport annuel 1988* du Commissaire.

Voici les principales activités prévues pour l'année à venir :

- Recommander des mesures susceptibles de faire progresser la mise en oeuvre de la Loi afin d'assurer un renouveau rendu particulièrement nécessaire en raison de l'adaptation insuffisante de la majorité des institutions fédérales à la nouvelle Loi (voir p. 17, «Mener dix vérifications...» p. 18, «Intensifier la promotion de la LLO...», et p. 18, «Faire mieux comprendre...» et «Seconder la Direction des plaintes et vérifications...»);

- Participer à l'amélioration de l'avant-projet de règlements d'application de la LLO qui a été déposé en 1990 et à l'obtention des autres règlements prévus par la Loi; examiner les nouvelles directives et les nouveaux protocoles d'entente découlant de la LLO;

- Entreprendre ou poursuivre les efforts de communication dans le but d'expliquer le rôle d'ombudsman linguistique du Commissaire et de favoriser l'acceptation des règlements d'application de la LLO, dans la mesure où ces activités cadrent avec l'esprit de la LLO ainsi que les positions du Commissaire (voir p. 19, «Entreprendre des activités de communication conjointes...»);

- Protéger les droits des citoyens au moyen de l'instruction de plaintes et de recours judiciaires; (voir p. 17, «Instruire 2 800 plaintes...», «Mener dix vérifications...», et p. 18, «Recevoir un grand nombre de plaintes en 1991-92 et participer à leur traitement...»);

- Saisir le gouverneur en conseil des éléments complexes des programmes des langues officielles dans une période de transition au Commissariat (voir p. 17, «Soumettre deux rapports au gouverneur en conseil...»);

- Améliorer les communications avec les francophones du Québec de même qu'avec les anglophones à l'extérieur du Québec (chefs de file, associations, médias, jeunes et grand public), parallèlement à nos efforts habituels auprès des groupes minoritaires (voir p. 18, «Informer le public des initiatives prises par des ministères fédéraux...» et «Sensibiliser le public...»);

- Apporter un appui au Comité mixte permanent des langues officielles.

2. Besoins financiers

Tableau 1 : Besoins financiers pour 1991 – 1992

(milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1991 – 1992**	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990	Réel 1988-1989
Commissariat aux langues officielles	**13 188**	12 965	12 713	11 538
Années-personnes*	**169**	167	168	161

* Voir le tableau 9 à la page 30, pour des renseignements supplémentaires sur les années-personnes.

Explication de la différence : La différence de 223 000 $ entre les dépenses prévues pour 1991-1992 et le Budget des dépenses de 1990-1991 a été occasionnée par l'augmentation du coût des salaires.

Explication des prévisions pour 1990 – 1991 : Les prévisions pour 1990-1991 dépassent de 347 000 $ le Budget des dépenses principal de 1990-1991 (12 618 000 $, voir page 4, Besoins financiers par autorisation). Les prévisions pour 1990-1991 comprennent des fonds prélevés sur le Crédit des éventualités du Conseil du Trésor pour faire face aux coûts additionnels des salaires résultant des conventions collectives et un budget supplémentaire visant à couvrir des coûts additionnels pour le recours judiciaire prévu à la partie X de la nouvelle *Loi sur les langues officielles*.

B. Rendement récent

1. Points saillants de l'exercice en cours et de l'exercice écoulé

L'exercice 1990-1991 a été marqué par des consultations intenses sur les principes et les lignes directrices à prévoir dans plusieurs règlements et par le dépôt d'un premier avant-projet de règlement pour l'application des dispositions de la nouvelle LLO en matière de communications et de service au public. L'entrée en vigueur de la nouvelle loi a entraîné une augmentation du nombre de plaintes ainsi qu'un accroissement de la charge de travail dans le domaine des vérifications et des évaluations des activités de mise en oeuvre.

Direction des politiques

- Établissement d'un rapport spécial présenté au Parlement, en application de l'article 67 de la *Loi sur les langues officielles*, sur le dépôt d'avant-projets de règlements, en particulier du règlement sur les communications avec le public et la prestation de services;

- Rédaction du mémoire du Commissaire aux langues officielles au Comité mixte permanent des langues officielles concernant l'avant-projet de règlement sur les communications et les services.

Direction des plaintes et vérifications

- L'instruction d'environ 2 800 plaintes et la conduite de douze vérifications, de quatre suivis et de sept études spéciales;

- Dépôt d'un premier recours judiciaire devant la Cour fédérale contre Air Canada concernant l'application des articles 11 et 30 de la Loi traitant de la presse minoritaire;

- Envoi au Conseil de Trésor de trois rapports sur l'analyse des plaintes concernant la presse minoritaire, l'application de critères objectifs dans la désignation linguistique des postes (article 91 de la Loi) et l'offre active;

- Suivis sur les trois rapports présentés au gouverneur en conseil déposés en 1987 sur les services aux voyageurs à Via Rail; la langue de travail au quartier général de la Défense nationale et la participation des anglophones au Québec;

- Achèvement d'une étude sur la langue de travail au Québec dans dix ministères offrant des services à la population de cette province;

- Achèvement d'une étude menée auprès de Transports Canada sur les services offerts dans cinq aéroports en voie de cession à des administrations locales;

- Achèvement d'une étude dans dix ministères sur la structure d'imputabilité dans la mise en oeuvre du programme des langues officielles.

Direction des opérations régionales

Gestion des activités de cinq bureaux régionaux -- Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg et Edmonton -- qui participent aux vérifications et au traitement des plaintes et servent de liaison et d'information avec nos divers publics.

- Réception de 1 845 plaintes dont 650 ont été instruites sur place, et participation au règlement d'un nombre important de cas traités à l'administration centrale;

- Collaboration avec la Direction des plaintes et vérifications à la réalisation de 12 de ses 23 suivis, vérifications et études spéciales, notamment des études sur la langue de travail au Québec et sur l'offre active de services au public et des évaluations des activités de Parcs Canada, de Transports Canada et de la CEIC (région du Québec);

- Participation à titre d'organisateurs ou de conférenciers à 1 156 séances d'information concernant la *Loi sur les langues officielles* dispensées à au-delà de 20 000 Canadiens et destinées à informer le public de l'esprit de la Loi et à le renseigner sur ses droits ou encore à préciser aux fonctionnaires leurs droits et obligations.

- Embauche de six agents de liaison appelés à représenter le Commissaire dans diverses régions du pays et organisation de leurs activités.

Direction des communications

- Distribution de quelque 700 000 exemplaires des publications du Commissariat (estimation pour 1990-1991);

- Publication du Rapport annuel (voir p. 27)

- Réception jusqu'en septembre 1990 de 4 400 demandes au total visant la réservation des deux récentes productions audiovisuelles importantes du Commissariat (*Le Mur magique*, lancé en février 1990 et *Deux langues, un pays*, lancé en août 1989). Le nombre total de spectateurs est évalué à environ 600 000;

- Atteinte d'une audience évaluée à environ 8,6 millions de spectateurs au moyen des messages télévisés d'intérêt public diffusés en août et en septembre 1990, selon un rapport provisoire sur la radiodiffusion;

- Publication de quatre numéros de *Langue et Société* ayant compté un tirage moyen de 17 000 exemplaires chacun. Le nombre d'abonnés a augmenté de 5 p.100 en 1990 par rapport à 1989 et de 17 p.100 par rapport à 1988 (voir aussi p. 27).

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Résultats financiers en 1989 – 1990

(en milliers de dollars)	1989 - 1990		
	Réel	Budget principal	Différence
Commissariat aux langues officielles	12 713	12 269	444
Années-personnes*	168	168	---

* Voir le tableau 3, à la page 14, pour des renseignements supplémentaires sur les années-personnes.

Explication de différence : Les dépenses de 1989-1990 étaient supérieures de 444 000 $ à ce qui était prévu au Budget des dépenses principal. Le budget de 1989-1990 prévoyait l'affectation de 494 000 $ à partir du Crédit 5 des éventualités du Conseil du Trésor pour couvrir la portion du coût des conventions collectives qui excède le pourcentage d'augmentation prévu.

C. Données de base

1. Introduction

Le Commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation de la nomination par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, et pour un mandat d'une durée de sept ans. Il soumet chaque année au Parlement un rapport relatif à l'état de la réforme linguistique au pays et plus particulièrement à l'exercice de ses fonctions.

Le rôle du Commissaire comporte essentiellement trois facettes :

- en premier lieu, il est le protecteur des droits linguistiques des particuliers ou des groupes;
- en second lieu, à titre de vérificateur linguistique, il évalue les progrès des organismes fédéraux en matière de réforme linguistique et formule des recommandations pour s'assurer que tous les organismes fédéraux respectent bien la LLO;
- en troisième lieu, à titre de promoteur de la réforme linguistique au sens large voulu par les législateurs, il sensibilise les Canadiens à leurs droits linguistiques et encourage les autorités compétentes et les Canadiens en général à promouvoir l'utilisation et l'acceptation du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le travail du Commissariat aux langues officielles se rapproche de la mission de quatre organismes centraux :

- Le bureau du Conseil privé coordonne les politiques relatives à l'application de la loi;
- Le Conseil du Trésor, par l'intermédiaire de la Direction des langues officielles, élabore et communique les politiques et les programmes gouvernementaux pour l'application de la Loi au sein des ministères et organismes du gouvernement du Canada et des organismes judiciaires, quasi-judiciaires et administratifs ainsi que les sociétés d'État et il surveille, vérifie et évalue leur mise en oeuvre et leur efficacité;
- La Commission de la fonction publique pourvoit à la formation linguistique des fonctionnaires et détermine le niveau de connaissance linguistique que possèdent les candidats à des postes bilingues;
- Le Programme des langues officielles du Secrétariat d'État contribue à mieux faire apprécier les deux langues officielles du Canada et à encourager leur utilisation en offrant et en développant des possibilités d'apprentissage de la langue seconde, en offrant de l'aide aux institutions et aux organisations des communautés minoritaires, en aidant les institutions et les organisations publiques à fournir des services au public dans les deux langues officielles et en assurant aux institutions fédérales des services de traduction et d'interprétation;

2. Mandat

La Loi définit comme suit le mandat du Commissaire :

«56.(1) Il incombe au commissaire de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

(2) Pour s'acquitter de cette mission, le commissaire procède à des enquêtes, soit de sa propre initiative, soit à la suite des plaintes qu'il reçoit, et présente ses rapports et recommandations conformément à la présente loi.

57. Le commissaire peut d'office examiner les règlements ou instructions d'application de la présente loi ainsi que tout autre règlement ou instruction visant ou susceptible de viser le statut ou l'emploi des langues officielles et établir à cet égard un rapport circonstancié au titre des articles 66 ou 67.»

3. Objectif du Programme

L'objectif du Commissariat aux langues officielles est d'assurer la reconnaissance de chacune des langues officielles et faire respecter l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*.

4. Description du Programme

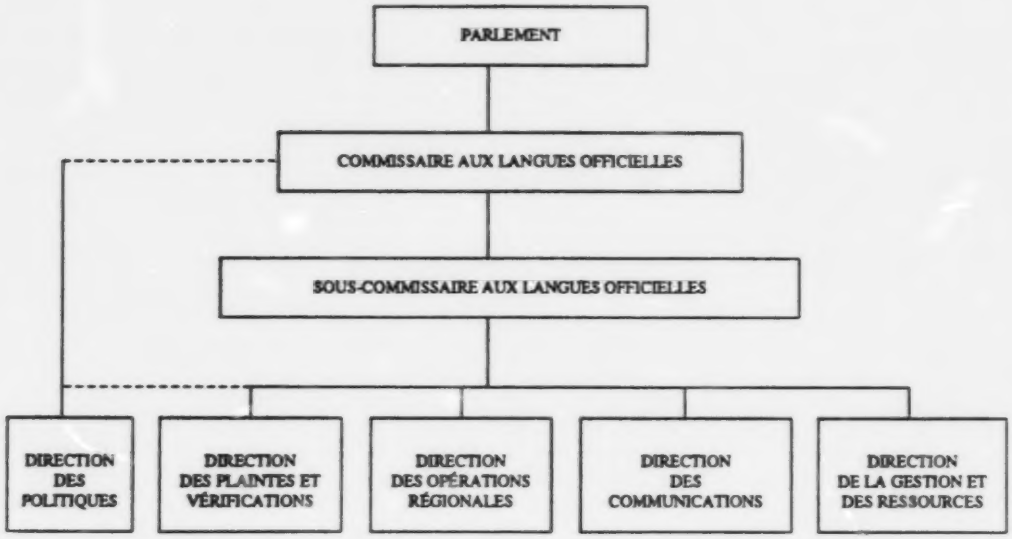
Instruit les plaintes reçues et formule des recommandations pour corriger les infractions et prévenir toute autre atteinte à la *Loi sur les langues officielles* de 1988. Présente des rapports au gouverneur en conseil ou forme un recours auprès de la Cour fédérale concernant certaines infractions à la loi lorsque le Commissaire aux langues officielles a épuisé tous les autres recours à sa disposition. Entreprend des vérifications et des études afin d'évaluer le rendement linguistique des institutions fédérales et de leur recommander les mesures correctives qui s'imposent. Voit à l'exécution de l'engagement pris par le gouvernement afin de promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne et l'épanouissement des minorités linguistiques. Fait rapport régulièrement au Parlement à propos de l'application de la loi. Comparaît régulièrement devant le Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes sur les langues officielles et formule sur demande des observations sur les politiques et les programmes des langues officielles et sur le rendement des ministères, organismes et sociétés d'État. Conçoit et met sur pied des programmes d'information publique.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Le Commissariat aux langues officielles n'a qu'une activité : le Programme lui-même. Cependant, le Programme est géré par l'entremise de cinq directions : Politiques, Plaintes et vérifications, Opérations régionales, Communications et Gestion des ressources. L'organisation du Commissariat et ses ressources sont présentées au tableau 3.

Le Commissaire rend compte au Parlement, et le Premier Ministre est le ministre responsable de toutes les activités financières du Commissariat.

Tableau 3 :Ressources pour 1991 – 1992 par fonction principale et unité responsable



						TOTAL
(000$)	1 290	4 320	2 315	2 824	2 440*	13 189
A-P	15	60	32	22	40*	169

* Englobe les dépenses des cabinets du Commissaire et du Sous-commissaire.

Politiques : La Direction des politiques est chargée de la planification stratégique ainsi que de l'élaboration et de la coordination des grandes orientations du Commissariat. La direction alimente le Commissaire et ses principaux collaborateurs en conseils, en études et en analyses détaillées sur les politiques, sur les aspects linguistiques des décisions judiciaires ainsi que sur l'actualité politique et sociale. De plus, la direction rédige les discours et les déclarations du Commissaire, répond à la correspondance reçue et assure la liaison avec les organismes centraux, les comités parlementaires, les associations minoritaires et les organisations du domaine de l'éducation.

Plaintes et vérifications : Les responsabilités de cette direction comprennent : l'instruction des plaintes déposées contre des institutions fédérales; l'exécution de vérifications linguistiques et de suivis systématiques, de même que la surveillance des activités linguistiques d'environ 150 institutions fédérales; la réalisation d'études spéciales portant sur les obstacles systémiques et les problèmes qui s'opposent à l'acceptation et à l'application de la Loi; la présentation d'un rapport spécial au gouverneur en conseil dans les cas majeurs où une situation contraire à la Loi se poursuit du fait que l'institution en cause n'a pas apporté de mesures correctives dans un délai raisonnable; la contribution à l'élaboration de politiques reflétant les conclusions des vérifications linguistiques et les besoins de la réforme linguistique.

Opérations régionales : La Direction des opérations régionales se compose du groupe de l'administration centrale et de cinq bureaux régionaux (Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg et Edmonton). Des agents de liaison à temps partiel dans les diverses collectivités du pays viennent compléter ce réseau. Chacun des cinq bureaux en région est dirigé par un représentant du Commissaire qui assure la présence du Commissariat au niveau régional.

La direction représente le Commissaire au niveau régional en surveillant la mesure dans laquelle les institutions fédérales dans les régions font la promotion de l'esprit et de la lettre de la loi et en faisant rapport à ce sujet; en instruisant les plaintes; en participant aux vérifications, aux suivis, aux études spéciales et aux activités de communication; et en assurant la liaison avec des organisations qui s'intéressent à la réforme linguistique.

Communications : Le rôle de la Direction des communications consiste à aider le Commissaire à renseigner les Canadiens sur la Loi, sur les droits qu'elle leur confère, sur le rôle du Commissaire et, de façon plus générale, sur les langues officielles au Canada. De plus, en matière de communication, elle conseille et appuie le Commissaire, le Sous-commissaire et les autres directions du Commissariat, en organisant des manifestations spéciales, des campagnes de promotion, des expositions, des conférences de presse, des interviews et des allocutions. En outre, elle s'occupe de la production et de la distribution de tous les produits d'information, communiqués et discours, des revues de presse quotidiennes et des analyses mensuelles des reportages des médias.

Gestion des ressources (comprend les cabinets du Commissaire et du Sous – commissaire) : La direction appuie l'exécution du Programme en assurant les services liés à l'administration générale, à la gestion du personnel et des finances, aux langues officielles et à l'informatisation.

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le Commissaire aux langues officielles sert l'intérêt national en sa qualité de protecteur des droits linguistiques, de vérificateur et de porte-parole pour la réforme linguistique. Il est donc appelé à s'occuper d'une vaste gamme de problèmes et à traiter avec divers comités parlementaires, 150 institutions fédérales, diverses associations minoritaires et organismes provinciaux. Ses activités portent sur les aspects constitutionnels, juridiques, administratifs et sociaux de la réforme linguistique et sont de nature évolutive dans un contexte de controverse grandissante. Le Commissariat est sensible aux attitudes, aux opinions et aux tendances politiques et publiques, de sorte que tout changement dans ces secteurs influe directement sur ses activités.

Voici certains des facteurs externes qui influent sur le Programme :

Le leadership exercé par le gouvernement fédéral et les organismes centraux. Bon nombre des objectifs de promotion prévus par la Loi nécessitent la participation active du gouvernement fédéral, qui doit consulter les gouvernements provinciaux et négocier avec eux des ententes pour la prestation de services fédéraux, provinciaux, municipaux et pédagogiques dans les deux langues officielles; et les organismes centraux doivent faire preuve pour leur part de leadership pour ce qui est de l'administration et de la coordination de politiques et de programmes efficaces en matière de langues officielles.

Le degré d'intérêt manifesté par le grand public et les changements démographiques. L'intérêt à l'égard des questions linguistiques -- qui est au coeur même de la question de l'unité canadienne -- se manifeste par le nombre de plaintes reçues, les demandes de renseignements, le nombre d'inscriptions aux cours de langue seconde; les contacts avec les associations minoritaires et l'intérêt exprimé par ces dernières. Par ailleurs, certains groupes font valoir que la réforme linguistique représente une menace pour les droits individuels et un gaspillage de l'argent des contribuables. Les attitudes et les changements démographiques agissent directement sur la capacité du gouvernement fédéral de promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne et de favoriser l'épanouissement des minorités.

L'évolution constitutionnelle et juridique de questions linguistiques telles que : l'application de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* qui traite du droit à l'instruction dans la langue de la minorité, l'Accord du lac Meech et les lois provinciales et territoriales sur les questions linguistiques. Ces questions ont des répercussions directes sur l'épanouissement et le développement des minorités francophone et anglophone et influent sur le mandat particulier du Secrétariat d'État prévu à l'article 43 de la LLO, sur la détermination de la demande importante en vertu du paragraphe 32(2) de la Loi de même que sur la charge de travail et l'efficacité du Commissariat. Le fait que la mise en oeuvre de la Loi ait été retardée faute de règlements d'application inquiète les communautés minoritaires et a peut-être compromis les progrès linguistiques accomplis par les institutions fédérales.

La Loi et les budgets consacrés à son application. La Loi confère au Commissaire le pouvoir de saisir la Cour fédérale des plaintes qu'il reçoit; reconnaît aux fonctionnaires le droit de déposer des plaintes lorsqu'ils s'estiment lésés par une mesure de dotation; et oblige le Commissaire à répondre au plaignant dans les six mois qui suivent le dépôt de sa plainte. Ces facteurs, introduits dans la Loi de 1988, ont accru la charge de travail du Commissariat, en particulier au plan juridique. Le Commissaire évalue les niveaux de dépense dans le domaine des langues officielles et offre ses conseils à ce sujet.

2. Initiatives

Direction des politiques

Mener une étude sur le choix de la langue d'interaction en milieu de travail dans les institutions fédérales. Il s'agit d'une étude-action destinée à mieux cerner les facteurs qui déterminent le choix d'une langue de préférence à une autre, dans le cas d'employés bilingues. L'achèvement de cette étude est prévu pour 1991-1992 (activité courante; ressources : 40 000 $).

Mener une étude sur la transmission de la langue par les mères en milieu minoritaire et sur l'effet de cette transmission sur la langue utilisée à la maison et le choix de langue d'instruction. Cette étude est fondée sur les données de recensement et sera terminée en 1991-1992 (nouvelle initiative; ressources : 3 000 $).

Mener une étude sur le maintien de l'acquis en langue seconde. Entreprise par l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario (OISE), elle nécessitera des déboursés de 20 000 $ en 1990-1991 et sera terminé en 1991-1992 (nouvelle initiative).

Terminer un sondage relatif à l'utilisatior. des langues officielles dans la région de la capitale nationale (ressources requises : un quart d'année-personne).

Achèvement d'une étude sur la mise en oeuvre de l'article 23 de la Charte portant sur les droits à l'instruction dans la langue de la minorité (ressources requises : un quart d'année-personne).

Poursuivre la rédaction d'un sondage national sur les langues officielles en préparant un rapport afin d'identifier la pertinence, les paramètres et la problématique (ressources requises : un quart d'année-personne).

Direction des plaintes et vérifications

Instruire 2 800 plaintes dont une plus grande partie sera traitée dans les régions (activité courante; ressources : 40 années-personnes).

Mener dix vérifications et dix suivis afin de formuler, à l'intention des organismes visés, des recommandations susceptibles d'améliorer la gestion du Programme dans les établissements (activité courante; ressources : 12 années-personnes).

Réaliser quatre études spéciales destinées à éliminer certaines barrières systémiques ou régionales dans la mise en oeuvre du Programme. Ces études visent des organismes centraux et ont trait notamment à langue de travail au Québec et dans la RCN, aux pratiques en matière d'étiquetage et d'emballage ainsi qu'aux langues officielles et à l'informatique; elles seront terminées en 1992 (activité courante; ressources requises : cinq années-personnes).

Présenter deux rapports au gouverneur en conseil sur les éléments complexes de la représentation équitable au niveau du soutien administratif au Québec et sur l'application ou l'absence d'une politique sur la presse minoritaire (activité courante; date prévue : 1991; ressources requises : une demi-année-personne).

Effectuer les démarches nécessaires afin d'amener le gouvernement du Canada, en collaboration avec l'Institut international de l'ombudsman, à participer activement **à la promotion et à la création de l'institution de l'ombudsman** dans les pays en voie de développement (nouvelle initiative pour 1991-1992; ressources requises : une demi-année-personne).

Élaborer des cours de formation liés aux divers articles de la Loi et du règlement avec la participation des Opérations régionales (nouvelle initiative pour 1991-1992; ressources requises : 2 années-personnes).

Direction des opérations régionales

Recevoir un grand nombre de plaintes en 1991 – 1992 et participer à leur traitement en vertu de la stratégie de décentralisation du Commissariat (activité courante; ressources requises : nécessitera peut-être le transfert de ressources supplémentaires au niveau interne).

Intensifier la promotion de la LLO et de son règlement dans les régions, en particulier auprès des fonctionnaires locaux (nouvelle initiative pour l'exercice visé par le budget; au moyen des ressources existantes).

Faire mieux comprendre et accepter par les communautés majoritaires et minoritaires au niveau régional le nouveau règlement et son rôle dans la réforme linguistique (activité courante; au moyen des ressources existantes).

Tenir le Commissaire au courant des préoccupations des communautés linguistiques, de l'évolution de leur situation et de l'incidence du nouveau règlement (activité courante; au moyen des ressources existantes).

Seconder la Direction des plaintes et vérifications en participant à la sélection, à la planification et à l'exécution de 12 vérifications, suivis et études spéciales dont plusieurs ont trait à des questions très importantes pour la région concernée aux chapitres de la langue de service et de la langue de travail (nouvelle initiative pour l'exercice visé par le budget; activité courante; ressources requises : cinq années-personnes).

Direction des communications

Atteindre le grand public par l'intermédiaire des médias dans le but de faire connaître certaines questions liées aux langues officielles, de rétablir les faits et de dissiper les renseignements erronés (nouvelle intiative; ressources requises : deux années-personnes).

Informer le public des initiatives prises par des ministères fédéraux, par d'autres organismes ou par des individus et qui ont pour effet de favoriser la reconnaissance et l'usage des deux langues officielles (nouvelle initiative; ressources : deux années-personnes).

Sensibiliser le public, les jeunes en particulier, à l'importance de la dualité linguistique pour notre identité et nos valeurs nationales (activité courante; ressources : trois années-personnes).

Évaluer les activités de communications du Commissariat et remplacer ou mettre à jour ses produits d'information pour tenir compte de l'évolution de la situation linguistique. En 1991-1992, la Direction examinera ses programmes et activités à la lumière du mandat du Commissaire et du Commissariat ainsi que de la politique de compression des dépenses (nouvelle initiative; ressources : deux années-personnes).

Examiner les produits de communication et en élaborer de nouveaux au besoin dans le cadre d'un programme Communications jeunesse. Un produit pour les douze à quatorze ans sera élaboré, car celui actuellement destiné à ce groupe (le jeu *Explorations*) est maintenant dépassé. Par ailleurs, le produit destiné au quinze à dix-sept ans (l'*Agenda*, voir le point 5, État des initiatives annoncées antérieurement, p. 20) sera réévalué (nouvelle initiative; date d'achèvement : 1992-1993; ressources requises : une année-personne).

Entreprendre des activités de communication conjointes avec des ministères fédéraux et d'autres organismes comme le Secrétariat d'État et le Conseil du Trésor afin de bénéficier de l'effet multiplicateur de telles entreprises conjointes (nouvelle initiative pour 1991-1992; ressources requises : une année-personne).

Direction de la gestion des ressources

En 1991-1992, afin d'appuyer les activités et les initiatives du CoLO ainsi que d'observer les principes de Fonction publique 2000, la direction :

- **évaluera le programme de planification des ressources humaines**;
- instaurera un **régime de primes d'encouragement**;
- **chargera un comité de superviser les activités de formation et de perfectionnement** du Commissariat;
- **centralisera tous les services informatiques**;
- en collaboration avec la Direction des communications, **indexera la documentation audiovisuelle appropriée** liée aux langues officielles pour fin de formation interne et d'information.

3. État des initiatives annoncées antérieurement

Messages d'intérêt public (annoncée en 1990-1991). Ces messages télévisés visaient à informer la minorité francophone hors Québec ainsi que les populations francophone et anglophone du Québec de leur droit de recevoir les services des bureaux fédéraux dans la langue officielle de leur choix et à sensibiliser ces groupes au rôle du Commissaire en tant qu'ombudsman et source d'aide et de renseignements sur les droits linguistiques. Ces messages, dont le coût de production s'est élevé à 60 000 $, ont été télédiffusés gratuitement à compter du mois d'août 1990. Des versions radiophoniques équivalentes ont été radiodiffusées sans frais à l'intention des mêmes publics cibles à partir du mois d'août 1990. Selon l'estimation contenue dans un rapport provisoire sur la télédiffusion des annonces, 8,6 millions de téléspectateurs les ont vues en août-septembre. La diffusion de ces messages, tant à la radio qu'à la télévision, a suscité des demandes de renseignements et de documentation dans tout le pays (activité courante).

Relations avec les médias : Les relations avec les médias ont été centrées sur les interventions du Commissaire (rapport annuel, déclarations publiques à l'occasion de conférences de presse et communiqués), sur ses discours et sur ses déplacements. Elles ont eu un effet multiplicateur important à l'égard des activités de communication du Commissariat et des messages transmis par les médias. Ainsi, du fait qu'il a été reproduit à la page réservée aux opinions des lecteurs de quotidiens dans tout le pays, l'éditorial du numéro 33 de *Langue et Société* (hiver 1990) a joint quelque 350 000 lecteurs.

Productions audiovisuelles. La diffusion des productions audiovisuelles du CoLO, en particulier les productions *Le mur magique* et *Deux langues, un pays*, s'est poursuivie avec beaucoup d'intensité à cause d'une très grande demande. Les prévisions des coûts de diffusion de l'année 1990-1991 s'établissent à 165 000 $. Le CoLO est à revoir ses méthodes de distribution avec l'intention d'en réduire les coûts, tout en maintenant le service (activité courante).

La bande vidéo *Le Mur magique* a été évaluée à l'aide de données tirées des réponses à un questionnaire d'évaluation joint à la bande vidéo et au cahier d'information. Les résultats (compte tenu d'un taux de réponse de 33,8 p.100) indiquent que le Commissariat communique très bien ses messages (93 p.100 des questionnaires retournés contenaient des jugements favorables).

***Agenda* 1990 – 1991** (annoncée en 1990-1991) Cet agenda scolaire illustré s'adresse aux élèves de la onzième année/cinquième secondaire. Par suite des conclusions de l'évaluation effectuée en 1989-1990 (mentionnée dans le Budget 1990-1991), l'édition a été distribuée à près de 200 000 élèves partout au Canada. Elle a coûté en tout 300 000 $ (achevée).

Étude sur les rapports qui existent entre les connaissances linguistiques, la mobilité interprovinciale et la dotation des postes d'agent à la fonction publique (annoncée en 1989-1990). La première étape de cette étude sur la mobilité professionnelle des employés des institutions fédérales en fonction de leur profil linguistique a été achevée et a coûté 15 000 $. On prévoit consacrer environ 30 000 $ pour la dernière étape qui sera terminée en 1991-1992.

Enquête nationale sur les besoins et les opinions des minorités de langue officielle et sur l'attitude des majorités à leur égard (annoncée en 1989-1990). Le Commissariat a, au préalable et en collaboration avec le Secrétariat d'État, commandé l'établissement d'un répertoire de sondages d'opinion publique et d'études remontant à 1980 et portant sur la politique des langues officielles au Canada. Il a aussi établi les paramètres d'une enquête possible et en a préparé la conception. Ce projet a coûté quelque 20 000 $. L'achèvement est prévu pour 1991-1992.

Calendrier de table (les «cartes avec numéros de téléphone» mentionnées en 1990-1991). Dans le cadre de ce projet-pilote, les numéros de téléphone des bureaux régionaux que l'on appelle le plus souvent et qui assurent des services dans les deux langues officielles sont publiés sur un mini-calendrier. Il s'agit d'encourager les membres des minorités de langue officielle à exercer leurs

droits linguistiques lorsqu'ils ont affaire à des institutions fédérales. Coût du projet-pilote : 3 000 $ pour 7 500 exemplaires (achevée)

E. Données sur le rendement

Il est difficile d'évaluer avec précision l'efficacité du Programme dans son ensemble. Bien qu'il soit possible de fournir des statistiques sur le nombre de plaintes et de demandes de renseignements reçues ainsi que de publications expédiées, la réussite du Programme ne peut être vraiment évaluée qu'en fonction des changements d'attitude, d'orientation et de politique inspirés par la Loi.

Un indicateur important du rendement du Commissariat en 1989 est le pourcentage élevé de plaintes réglées (75 p.100). En ce qui concerne le service au public, les institutions fédérales offrent des services satisfaisants dans la langue de la minorité dans la région de la capitale nationale et dans les régions bilingues du Québec, mais ces services sont insuffisants ou absents dans d'autres régions du pays où les deux groupes linguistiques sont représentés. Il est à souhaiter que le dépôt en novembre 1990 de l'avant-projet de règlement sur les communications avec le public et la prestation des services contribuera à assurer la mise en oeuvre de toutes les dispositions de la LLO.

Bien que le taux de participation global des anglophones et des francophones parmi les employés fédéraux soit d'environ 73 p.100 et 26 p.100 respectivement, on constate des déséquilibres importants si l'on examine les chiffres dans une perspective sectorielle et régionale.

Il continue d'être nécessaire d'encourager l'utilisation du français comme langue de travail. Les organismes centraux ont récemment pris quelques initiatives afin d'améliorer la situation. Le Conseil du Trésor n'a pas encore déposé devant le Parlement le règlement sur la langue de travail.

L'objectif qui consistait à contribuer à l'établissement des règlements d'application de la Loi n'a pu être atteint, les règlements qui devaient être déposés en 1989 ne l'ayant été qu'en novembre 1990. Le CoLO a poursuivi ses travaux à cet égard.

Direction des politiques

En 1990-1991, la direction a produit des notes pour quelque deux douzaines de discours et déclarations du Commissaire, la moitié du rapport annuel, un rapport spécial au Parlement, plusieurs mémoires à des comités parlementaires, divers énoncés de principe, un grand nombre d'articles pour *Langue et Société* et un volume considérable de correspondance.

En 1991-1992, la direction entreprendra des travaux de recherche sur certains dossiers linguistiques, notamment sur la participation équitable et la langue de travail.

Plaintes et vérifications

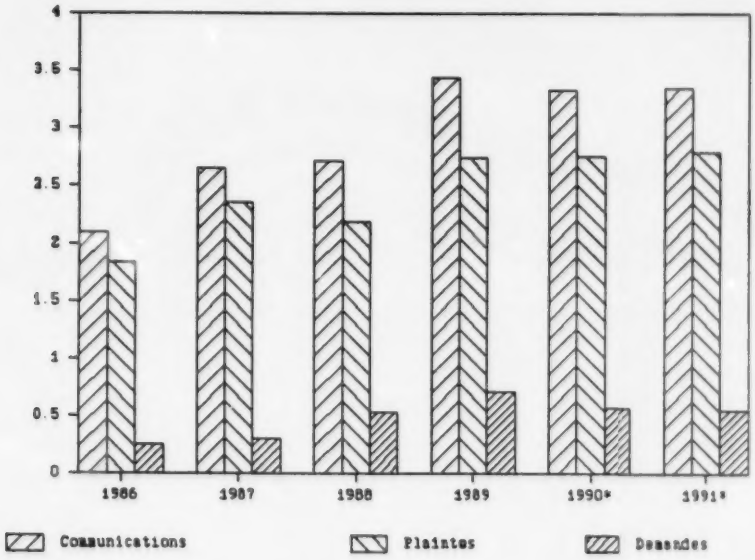
La nouvelle Loi a élargi le champ d'action et le mandat du Commissaire à titre de protecteur des droits linguistiques des Canadiens. À la suite de la proclamation de la Loi, on a constaté une montée en flèche des plaintes adressées à la Direction des plaintes et vérifications. En 1990, toutefois, la situation s'est stabilisée (2 760 plaintes au cours de l'exercice (prévision) contre 2 743 en 1989). Cette année encore, la vaste majorité des plaintes concerneront le service au public (en 1990, le nombre est estimé à 2 407, par opposition à 184 plaintes relatives à la langue de travail). Pour plus de renseignements au sujet du volume des plaintes, des demandes de renseignements, des vérifications, des suivis et des études spéciales, le lecteur est invité à consulter les graphiques et les tableaux aux pages 24 à 26, ainsi que les tableaux A du Rapport annuel 1989 (pp. 269-272).

Outre celles mentionnées ci-dessus, la direction a mené les activités suivantes en 1990-1991 :

- Élaboration d'un système de mesure du rendement qui sera terminé en 1991-1992;
- Préparation d'une présentation audiovisuelle sur le rôle d'ombudsman et tenue des séances;
- Publication d'un guide sur le recours judiciaire destiné aux plaignants et distribution aux nouveaux clients;
- Rédaction de 28 avis juridiques écrits sur divers aspects de la Loi;
- Publication du *Rapport annuel 1989* comprenant 50 évaluations du rendement d'institutions fédérales et quatre chapitres sur des éléments du Programme.

Les tableaux et graphiques qui suivent résument les principales données sur les plaintes, les vérifications, les suivis et les études spéciales :

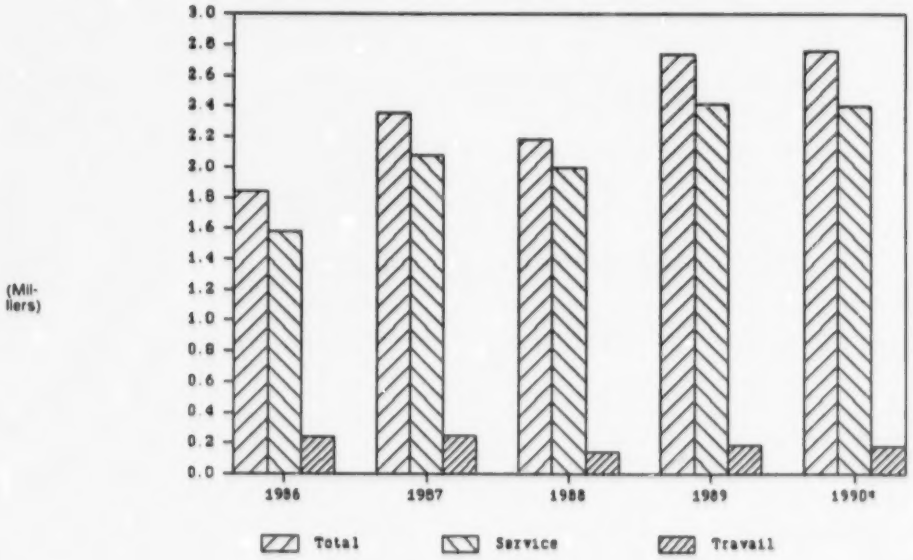
Tableau 4 : Nombre de plaintes et de demandes de renseignements.



	Communications reçues	Demandes de renseignements	Plaintes reçues	Plaintes hors de notre compétence	Plaintes instruites et réglées	Plaintes en cours d'enquête
1991*	3 350	550	2 800	---	---	---
1990*	3 334	574	2 760	---	---	---
1989	3 448	705	2 743	356	1 820	567
1988	2 720	531	2 189	383	1 682	124
1987	2 656	296	2 360	971	1 292	97
1986	2 092	252	1 840	497	1 274	69

* Prévision

Tableau 5 : Évolution du nombre des plaintes



	Total	Service au public	Langue de travail	Autre
1986	1 840	1 583	242	15
1987	2 360	2 080	248	32
1988	2 189	1 997	144	48
1989	2 743	2 417	189	137
1990*	2 760	2 407	184	169

* Prévision

Tableau 6 : Nombre de vérifications, de suivis et d'études réalisés

	Vérifications	Suivis	Études	Total
1991*	10	10	4	24
1990*	12	4	7	23
1989	11	6	4	21
1988	11	5	4	20
1987	11	8	3	22
1986	12	21	-	33

* Prévision

Direction des opérations régionales

Distribution de plus de 100 000 produits d'information en réponse aux demandes de la part du public canadien. En 1991 - 1992, la Direction évaluera l'incidence de ses activités sur la population en général de même que les ressources humaines et financières consacrées à l'exécution du mandat des bureaux régionaux.

Tableau 7 : Nombre de plaintes reçues et instruites et nombre de séances d'information et de débats publics organisés en région

	Prévision 1991	Prévision 1990	Réel 1989
Plaintes reçues en région	1 932	1 845	1 754
Plaintes instruites en région[1]	700	650	738
Activités de promotion, telles que séances d'information, colloques réunions, expositions	1 265[2]	1 156[3]	869
Participation à des vérifications, études spéciales, etc.	12	12	12
Années-personnes (bureaux régionaux et agents de liaison à temps partiel)[4]	21	21[5]	20

[1] La résolution des plaintes relève principalement de la Direction des plaintes et vérifications bien que les bureaux régionaux y participent directement et activement. Environ un tiers de toutes les plaintes (celles des institutions décentralisées) est réglé à l'échelle régionale. De plus, les bureaux régionaux participent à la résolution d'un nombre important de plaintes centralisées.

[2] L'augmentation prévue est attribuable à l'entrée en vigueur des règlements.

[3] L'augmentation est attribuable à l'activité accrue entourant l'adoption de la nouvelle Loi.

[4] Le nombre total d'employés régionaux qui sont appelés à accomplir des fonctions liées aux plaintes, aux vérifications et à la promotion.

[5] Une a-p provient d'un transfert à partir de la Direction des plaintes et vérifications; d'autres transferts pourraient être effectués au besoin.

Direction des communications

Rapport annuel 1989 - Le Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles renseigne le Parlement et la population sur les réalisations et les progrès des institutions fédérales en matière de langues officielles au pays. Le dépôt du rapport au Parlement est signalé par une conférence de presse par le CLO, et est accompagné d'une documentation d'information pour les médias et d'interviews du CLO avec divers journalistes au sujet des constatations du rapport. Quelque 13 000 exemplaires du *Rapport 1989* ont été distribués entre sa parution (début avril 1990) et la fin d'octobre 1990. Coût total de la réalisation du rapport : 160 000 $.

La période 1990 – 1991 a été très mouvementée au chapitre des relations avec les médias. La crise linguistique des municipalités ontariennes au début de 1990, le dépôt du Rapport annuel, la question de la réglementation de la Loi, l'augmentation des contacts avec les médias par suite des éditoriaux du CLO dans *Langue et Société* diffusés aux médias d'information ainsi qu'aux lettres du CLO à la rédaction de divers journaux, et l'accent plus grand sur les médias à l'occasion des discours et des voyages du CLO ont mené à un grand nombre d'interviews et de conférences de presse du CLO et, à l'occasion, d'autres porte-parole du CoLO avec les médias (116 durant la période janvier-septembre 1990, une augmentation de 70 p.100 par rapport à la même période en 1989).

Langue et Société - Un sondage effectué en 1990-1991 auprès des lecteurs du magazine (un des seuls magazines canadiens traitant spécifiquement de questions linguistiques) révèle que 87 p.100 des répondants ont donné au magazine une cote «excellent» ou «bon» pour ce qui est de son utilité, et 85 p.100 l'ont coté «excellent» ou «bon» pour sa couverture du dossier linguistique. Coût estimatif total pour 1990-1991 (quatre numéros) : 240 000 $.

Discours du Commissaire - Le Commissaire aux langues officielles a prononcé seize importantes allocutions qui ont été largement diffusées et auxquelles les médias se sont intéressés.

Trois réalisations récentes du CoLO dans le domaine des communications ont remporté des prix en 1990-1991. L'*Agenda* 1989-1990 a été primé par l'Institut des services d'information (ISI) et par l'Association internationale des professionnels en communications - Capitale (AIPC). La bande vidéo *Le mur magique* a remporté des prix de l'ISI et de l'AIPC, et le numéro spécial de *Langue et société* sur le Nouveau-Brunswick (n° 29, annoncé dans le Budget des dépenses 1990-1991) a mérité un prix de l'AIPC.

Étude sur la mise en oeuvre de l'article 23 de la Charte des droits et libertés - Cet imposant ouvrage de recherche commandité par le CoLO traite de la problématique et de la façon d'entreprendre et de mener à bien la mise en oeuvre de l'article 23 de la Charte au pays. La publication de cet ouvrage, dont le coût est estimé à 50 000 $, est prévue pour le début de l'année 1991.

L'Historique du Commissariat aux langues officielles - Cette publication retrace l'évolution du rôle du CLO et du Commissariat ainsi que des langues officielles du Canada de 1970 à 1989. Imprimée en quantité limitée (2 500), elle sera mise à jour en 1991-1992. Coût total, y compris la recherche : 30 000 $.

Nos deux langues officielles au fil des ans - Cette chronique de renseignements généraux sur l'évolution du dossier linguistique au Canada de 1867 à 1990 se veut un document de référence pour les étudiants et les spécialistes. Coût total : 17 000 $.

Les langues officielles : quelques faits et chiffres - Cette plaquette fournit des renseignements factuels sur la politique fédérale concernant les langues officielles et dissipe les informations erronées. Au total, 4 200 exemplaires ont été imprimés au coût de 10 000 $. Les principaux publics cibles sont les médias, les parlementaires et les bureaux régionaux.

Bibliographie analytique des langues officielles au Canada - Cette bibliographie regroupe les titres des ouvrages traitant des langues officielles au Canada et publiés entre 1960 et 1989. Elle s'adresse principalement aux professeurs, aux étudiants, aux parlementaires et aux associations minoritaires. Cette publication aura coûté environ 4 200 $ une fois terminée et devrait paraître au début de l'année 1991.

Expositions - Des modules de présentation modifiés ont été produits en 1990-1991 afin d'accroître la visibilité du Commissariat à l'occasion de conférences et d'autres réunions. Coût : 12 000 $.

Services de documentation - La bibliothèque s'est dotée de divers services informatisés de recherche documentaire en direct afin de pouvoir mieux répondre aux demandes des utilisateurs. En 1990, le nombre moyen d'acquisitions par mois correspond au double de la moyenne pour 1989, et le nombre moyen de demandes de renseignements par mois a augmenté de 27 p.100. Pour ce qui est de l'utilisation du fonds documentaire, les statistiques des prêts indiquent que les chiffres sont restés constants, soit environ 120 prêts par mois.

Direction de la gestion des ressources

En 1990 - 1991, la direction a mis sur pied un Programme d'aide aux employés; désigné un employé pour coordonner l'ensemble des activités liées à l'informatisation; mis en oeuvre un projet visant à économiser et à maximiser les ressources (au moyen du recyclage du papier et de la conservation d'énergie, par exemple); mis l'accent sur l'accroissement du taux de représentation des anglophones (ses efforts ont abouti à une modeste augmentation, de 25 p.100 en 1985 à 33,5 p.100 en 1990).

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 8 : Détail des besoins financiers

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1991 – 1992**	Prévu 1990 - 1991	Réel 1989 - 1990
Personnel			
Traitements et salaires	**8 565**	8 464	7 762
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**1 328**	1 262	1 190
Autres frais liés au personnel	**18**	10	16
	9 911	9 736	8 968
Biens et services			
Transports et communications	**725**	722	728
Information	**775**	786	1 193
Services professionnels et spéciaux	**1 333**	1 306	942
Location	**75**	73	73
Achat de services de réparation et d'entretien	**75**	101	157
Services publics, fournitures, et approvisionnements	**170**	170	252
	3 153	3 158	3 345
Total des dépenses de fonctionnement	**13 064**	12 894	12 313
Capital	**124**	71	270
	13,188	12 965	12 713

2. Besoins en personnel

Les dépenses en personnel représentent 75 p.100 des dépenses totales du Programme. Un aperçu des besoins en personnel du Programmes est présenté au tableau 9.

Tableau 9 : Détail des besoins en personnel

	Années-personnes*			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1991 - 1992
	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990		
Gestion	16	16	16	59 000 - 132 700	85 861
Scientifique et professionnelle	3	2	2	17 478 - 120 100	49 596
Administration et service extérieur	94	94	95	14 810 - 73 032	54 208
Technique	2	2	2	13 679 - 78 000	33 386
Soutien administratif	52	51	51	16 163 - 47 383	27 845
Exploitation	2	2	2	16 989 - 62 637	31 020
	169	167	168		

* **Années – personnes** - s'entend de l'emploi d'une personne pour une année complète ou de l'équivalent (par exemple, l'emploi de trois personnes pour quatre mois). Il peut s'agir d'un membre du personnel régulier (au Canada ou à l'étranger), d'un employé permanent ou non permanent, à temps plein ou à temps partiel, saisonnier, vacataire ou occasionnel ou encore d'autres types d'employés. Les années-personnes du CoLO ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor, mais doivent figurer dans la Partie III du Budget des dépenses et être comparées aux effectifs des années antérieures, afin de justifier les besoins en personnel indiqués dans le Budget des dépenses.

Nota : Les colonnes des années-personnes présentent la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes prévues pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitements de chacun des groupes professionnels au 1er octobre 1990. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

3. Coût net du Programme

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses qui doivent être imputées sur ses crédits votés. Le tableau 10 présente d'autres éléments de coût dont il faut tenir compte pour établir le coût total estimatif du Programme.

Tableau 10 : Coût total estimatif du Programme pour 1991 – 1992

(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992	Plus* autres Coûts	Coût total estimatif du Programme **1991 – 1992**	1990-1991
	13 188	1 392	**14 580**	13 993

* Les autres coûts comprennent :

	(000$)
• Locaux fournis sans frais par Travaux publics Canada	1 062
• Émission des chèques et autres services comptables fournis sans frais par Approvisionnements et Services Canada	16
• Avantages sociaux des employés constitués de la contribution de l'employeur aux primes des régimes d'assurances et des frais payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor (1 860 $ par a-p x 169 a-p)	314

Références

1. Imprimés, matériel audiovisuel et cahiers d'information produits par le Commissariat aux langues officielles.

a) Imprimés pour le grand public

- Rapport annuel
- Tirés à part du *Rapport annuel 1989* :

  Les minorités - Perspective d'ensemble : quelques percées dans un climat trouble
  L'enseignement de la langue seconde - Vue d'ensemble : les paradoxes de la croissance
  Le Commissariat - Préparer l'avenir : explication et transition

- *Langue et Société*
  (Publication trimestrielle)
- Index pour *Langue et Société*
- Discours
  (Collection de 12 allocutions du Commissaire)
- La Loi sur les langues officielles de 1988
  (Texte intégral de la Loi)
- Résumé de la Loi sur les langues officielles de 1988
- La nouvelle Loi sur les langues officielles
  (Brochure qui explique la LLO)
- La nouvelle Loi sur les langues officielles et les collectivités minoritaires
- L'historique du Commissariat aux langues officielles
- Nos deux langues officielles au fil des ans
- Recours judiciaire : vers la justice linguistique
- Les langues officielles : quelques faits et chiffres

b) Matériel pour les jeunes

- Vous aviez la parole
  (Recueil d'oeuvres rédigées par des jeunes)

- Soyez à l'écoute
  (Trousse destinée aux enseignants et aux organismes offrant la possibilité de connaître les idées et les sentiments de jeunes Canadiens sur l'art de vivre dans un pays bilingue)

- Explorations
  (Jeu destiné aux jeunes de 12 ans et plus)

- Agenda
  (Calendrier-journal pour les élèves de onzième année/cinquième secondaire)

c) Affiches

- Nos amis à plumes
- Les hiboux hululent
- Le français et l'anglais... dans près de la moitié des pays du monde
- La bernache du Canada
- Deux langues officielles/Deux voix en harmonie

d) Matériel audiovisuel

- Le mur magique
  (Pour les enfants de cinq à sept ans)

- Deux langues, un pays
  (Pour les jeunes de quinze ans et plus)

- Le bilinguisme vingt ans après

- Les langues officielles ont vingt ans
  (Moments marquants des deux anniversaires linguistiques célébrés sur la colline parlementaire en juin 1989)

2. Bureaux régionaux

Bureau régional de l'Atlantique

Place Heritage
95, rue Foundry
Bureau 303
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 5H7
Téléphone : (506) 851-7047
Télécopieur : (506) 851-7046

Bureau régional du Québec

1179, rue Bleury
Bureau 401
B.P. 24
Montréal (Québec)
H3B 3H9
Téléphone : (514) 283-4996
Télécopieur : (514) 283-6677

Bureau regional de l'Ontario

1, rue Dundas ouest
Bureau 2410
Toronto (Ontario)
M5G 1Z3
Téléphone : (416) 973-1903
Télécopieur : (416) 973-1906

Bureau régional du Manitoba et de la Saskatchewan

Édifice Centre-Ville
131, boulevard Provencher
Bureau 200
Saint-Boniface (Manitoba)
R2H 0G2
Téléphone : (204) 983-2111
Télécopieur : (204) 983-7801

Bureau régional de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon

Édifice Liberty
10506, avenue Jasper
Bureau 1100-A
Edmonton (Alberta)
T5J 2W9
Téléphone : (403) 495-5603
Télécopieur : (403) 495-4094

Une demi-douzaine d'agents de liaison travaillent à temps partiel sont situés dans différentes villes où le Commissariat n'a pas de bureau. En raison du taux de roulement relativement fort et des changements d'endroits, leurs noms et adresses ne sont pas indiqués ici. On peut cependant s'adresser aux bureaux régionaux énumérés ci-dessus pour les obtenir.

Index par sujet

Agenda 20, 27, 33
Air Canada 9
Années-personnes 8, 14, 26, 30
Approvisionnements et Services Canada 31
Autorisations de dépenser 4, 5

Besoins financiers 8, 11
Bibliographie analytique des langues officielles au Canada 28
Bilinguisme (le) vingt ans après 33
Bureau du Conseil privé 12
Bureaux régionaux 34 - 35

Calendrier de table 20
Centre d'Emploi et d'Immigration du Canada 10
Charte canadienne des droits et libertés 16, 17, 27
Comité mixte permanent des langues officielles 7
Commissaire aux langues officielles (rôle du) 6, 12, 13, 15, 16, 22
Commission de la fonction publique 12
Conseil du Trésor 12, 22, 30, 31
Cour fédérale 16

Défense nationale 9
Désignation linguistique des postes 9
Deux langues, un pays 10, 20, 33
Direction des communications 9, 10, 14, 15, 18, 19, 27
Direction des politiques 9, 14, 15, 17, 22
Direction de la gestion des ressources 14, 15, 19, 28
Direction des opérations régionales 10, 14, 15, 17, 18, 26, 34, 35
Direction des plaintes et vérifications 9, 14, 17, 22, 26
Droits linguistiques 12,

Enquête nationale sur les besoins et les opinions des minorités... 20
Études spéciales 9, 10, 15, 17, 18, 22, 24, 26

Gouverneur en conseil 6, 9, 15, 17

Historique du Commissariat aux langues officielles 27, 32

Institut d'études pédagogiques de l'Ontario 17
Institut international de l'ombudsman 17
Institutions fédérales 6, 7, 9, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 27

Langue et Société 10, 20, 22, 27, 32
Langue de travail 9, 10, 22, 25
Langues officielles (les) ont vingt ans 33
Langues officielles (les) : Quelques faits et chiffres 27, 32
Loi sur les langues officielles (LLO)(1988) 6, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 22, 23, 26, 27, 32

Meech, Accord du lac 16
Message d'intérêt publique 20
Mur magique (le) 10, 20, 27, 33

Nos deux langues officielles au fil des ans 27, 32

Offre active de service 9, 10
Ombudsman 20, 23

Parcs Canada 10
Plaintes 6, 9, 10, 15, 16, 17, 18, 22, 24, 25, 26

Québec 7, 10, 17, 20, 22

Rapport annuel 6, 9, 20, 22, 23, 27, 32
Recours judiciaires : vers la justice linguistique 32
Références 32 - 35
Règlement d'application de la LLO 6, 9, 10, 17, 18, 22, 26
Relations avec les médias 7, 15, 27

Secrétariat d'État 12, 16, 18, 20
Service au public 9, 22, 25
Suivis 9, 10, 15, 17, 18, 22, 24, 26

Transports Canada 9, 10
Travaux publics Canada 31

Vérifications 6, 10, 15, 17, 18, 22, 24, 26
Via Rail 9